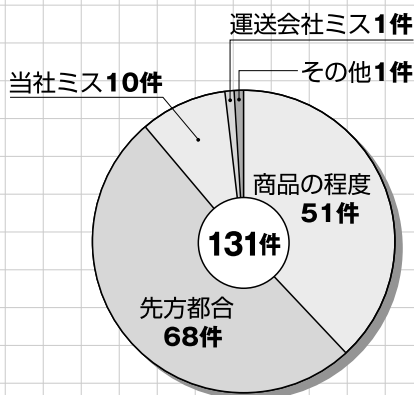


リポートニュース

平成16年7月号 No.26

皆さんすでにご存知のように来年1月1日より自動車リサイクル法がスタートします。板金、整備事業者さんが使用済車両を引き取る場合は、引取業の届け出が必要になります。また、パーツを外したりする場合は解体事業者の許可が必要になります。したがって、従来のような会社のヤードに使用済車両を一時保管して必要な時にパーツを外す方法は違法になってしまいます。※詳しくは <http://www.jarc.or.jp>
●コールセンター 03-5673-7396でお調べください。

今月のクレーム 集計報告



●自社主力商品別クレーム率

商品別クレーム	件数	クレーム率	内訳
バンパー	9件	9/1376 0.65%	取付のツメが無い 4件 サフェが多い 2件 程度悪い、塗装はがれ、加工必要 各1件
ボンネット	7件	7/469 1.49%	手間がかかる 3件 キズ多い、前面折れ、修理 不完全、程度悪い 各1件
フェンダー	10件	10/1029 0.97%	ライト回り合わない 3件 波、歪み、よじれ、 各1件 キズ多い、穴埋めダメ折れ 各1件
ライト類	17件	17/1891 0.90%	水滴、くもり 9件 検品見落とし 5件 光軸 不具、バラスト故障、その他 各1件
トランク・ドア	6件	6/100 6.00%	板金大きい 3件 現車に合わない、加工が必要、 歪みあり 各1件
計	49件	49/4865 1.00%	

(自社のクレーム発生率を0.75%以内を目指しています)

※確かな部品をお届けするためには、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

商品クレーム内容の紹介

車名・形式・年式	返品・交換理由	対応
レグナム EC7W H12.9 右フォグランプ	Fバンパーと取り付くステが欠けていて使用不可。	検品時の見落としと思われます。特に小物(マーカー、フォグ類)は取付箇所が少なく1つの欠損が致命的になります。検品担当者全員に注意をしました。
エミーナ TCR10G H8.2 右フェンダー	クリアランスとFバンパー取合部が合わない。	指摘箇所はブラケットになっており、この角度が合わなかったと考えられます。ランプとの合わせは確認済みでしたが、引き続きくるいのでないように注意して合わせをいたします。
セドリック HY33 H9.10 左テール グランツ	フェンダーよりメッキモールが2cm位欠けていた。新品でモールだけは購入できないため。	メッキモール単品で新品購入できないことを確認しました。細いメッキモールのため検品の見落としがありました。特にこの車種について今後注意を払います。
ストリーム RN3 前期 左ライト ディス 中黒	レンズ表面のコーティング状態が悪く、透明感に劣る。	古いコーティングが完全に除去されずに再コーティングをしたため、透明感が低く、やや白色っぽくなったものと思います。特に中黒は中メッキよりも目立ちます。中黒の場合はレンズ磨き工程に超微粒子コンパンドを追加し磨きパッドにウレタンスポンジを追加し対応いたします。
スパシオ HZE121N H13.8 右ライト 中黒	補修ヶ所以外のフェンダー側のステにひびが入っていた。	今回の破損については、梱包・運送時の事故によるものか補修箇所の見落としなのか判断がむずかしい状況でした。梱包等の改善も合わせて対応を行います。
クラウン JZS179 H12.3 左ライト	レンズ中央右側に爪に引っかかる深いキズ1.5cmのキズがあった。	最終検査後 ラッピング→移動→梱包作業の課程で事故があったように思われます。仮に作業者がミスに気が付いた場合は、すばやい対応し、お客様にご迷惑をかけてはいけない旨を注意しました。

当社受注・管理ミス例の内訳

車名・形式・年式	ミス内容	原因と改善
インプレッサ GG2 H12.11 Fバンパー is	類型通りで(is)で送ったが20Kの大型バンパーであった。交換対応しました。	類型で(is)が表示された場合is用とisスポーツの2種類があり、現車形状で確認をする必要があります。isスポーツは20Kと同じバンパー使用です。
オデッセイ RA6 H12.5 Rホースメント	品違いで交換しました。	ホンダ系のホースメントには品番が一部刻印されているものがあり、この番号をRA6と判断し出荷しました。返品されたものを確認したらRA6と同じ品番でした。形状も理解する必要があります。
ブラッツ SCP11 H12.3 ボンネット	受注後「キャンセル」の電話を部署に連絡せず、そのまま出荷してしまっただ。	お客様に余計な手間をかけさせてしまい申し訳ありませんでした。電話の内容は必ずメモをとり確実に伝達するようにいたします。
テラノグラス JRR50 H9.6 ボンネット	JRR50はテラノグラスだったが、注文時テラノといれたままテラノと記入してしまっただ。	類型が分からなかったが形式から判断すれば確認できたことを怠ってしまった。類型が分からない場合は、必ずフル形式を確認しグレードによる品違いを未然に防ぎます。
パルサ FN15 H16.6 Fバンパー REZ フォグなし	エアロを使っているのにノーマルが送られてきた。	REZはエアロ使用であることを再確認しました。 REZZO = 3Dr = ALLエアロバンパー使用。