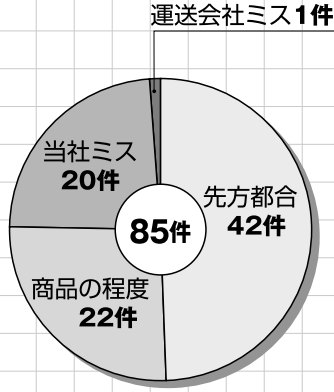


リノベートニュース

平成26年9月号 No.28

当社のホームページに毎日50社程度のアクセスがあります。これらのお客様にもっと満足して頂くために、HPのリノベートを計画しております。直接ユーザーにリノベートパーツの高品質性・経済性を理解して頂く内容で、取引先のBS様のご紹介もしてゆきたいと考えております。その折はご協力の程お願いします。

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	2件	2/1148 0.17%	補修不完全、既塗装の不良 各1件
ボンネット	2件	2/376 0.53%	手間がかかりそう、塗装部にひび割れがある 各1件
フェンダー	14件	14/837 1.67%	波、よじれ 4件、ラインが合わない 6件、手間がかかる 1件、錆び、ひび 2件、ひずみ 1件
ライト類	3件	3/1757 0.17%	曇り、取付無し、反射板が動く 各1件
トランク・ドア類	1件	1/60 1.67%	手間がかかる 1件
計	22件	22/4178 0.52%	

(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。

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
ゴルフ 1JZ H13.9 右テール HB用	ワゴン用と聞いていたが、再確認のときの聞き方が不明確でHB用の右テールを送ってしまった。	ゴルフのWGとHBの違いがわからずにお客様に間違った聞き方をしてしまった。 WG：Rドアの後方に窓がありRゲートがある。 HB：Rドアの後方はRゲートがくる。
キューブ AZ10 H12.12 Rバンパー	年式から後期タイプを送ったが、現車は前期タイプのものであった。	類型では前期タイプの現車であったが、初年度登録が3カ月づつれていたため違った。今後は車体NOで確認してミスを防ぎます。
セドリック MY34 H14.3 ボンネット 250LL	フードの先端にふくらみがあり、閉めたときラジエターカバーに当たってしまう。現車は平らになっている。	前期・後期の違いを把握しておりませんでした。 前期：先端のふくらみがある。 後期：先端のふくらみが無い。
アルディオ SV50G H12 左右ライト	現車は前期でしたが、後期タイプでも取り付くと判断して送ったが、合わなかった。	後期タイプは下よりが少しふくらみがあり、Fバンパーにその分、当たってしまうことがわかりました。
キューブ AZ10 H14.12 右フェンダー	AZ10はH14.10まで、それ以降はBZ/11に型式変更がありますが、コンピューターではAZ10がH16/7まで登録があり、AZ10で出荷してしまった。	受注時でのAZ10のvariety目14/10であることを商品管理課で把握していましたが、型式を優先してしまい間違いが発生しました。情報のくい違いは必ず再確認することを徹底します。
アルティア SXE10 H12.5 左Rドア	ジータ(WG)のドアを出荷してしまった。	窓枠の右上の形の違いがありました。 SD：Rドアの右上の枠が丸いカーブ。 WG：Rドアの右上の枠が角ばっている。
セフィーロ A33 H12.4 左テール	前期・後期を同一品と考え発送しましたが、レンズ面は同一でしたが、裏側のプラスチックが黒色とグレー色があり、トランクを開くと違いがわかり、返品になりました。	パーツリストを調べると品番の違いがあり、前期タイプの中で2タイプありましたが、年式での区別は判明しませんでした。裏側のプラスチックの色を必ず確認して出荷します。

顧客リストから選出した100社売上高推移表

H16年	4月	5月	6月	7月	8月
ボディーショップ (72社)	14.880	21.161	15.967	13.781	11.177
業者 (18社)	6.843	5.697	7.735	7.302	6.337
計	21.723	17.858	23.702	21.083	17.514

<考察>

- ・ 8月は特にオコシ屋さんが低迷しました。
- ・ 猛暑の影響は電装関係のリビルト業界に大きなインパクトがありましたが、ボディーパーツに関しては特に無かった様子です。
- ・ 福井、新潟の集中豪雨によって被害を受けた車両の代替が中古車市場に玉不足を呼び、9月以降、オコシ屋さんからの注文が期待出来そうです。