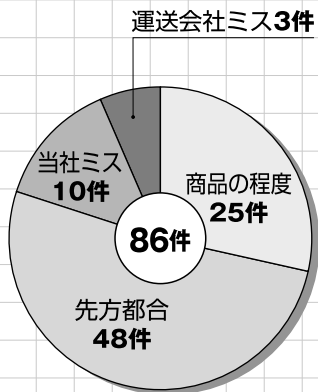


# リポートニュース

平成17年2月号 No.33

第4回 国際オートアフターマーケット EXPO 2005が3月3日(木)～6日(日)の期間で幕張メッセで開催されます。当社も例年通り出展いたします。日頃、電話でしかお話しできないお客様と直接お会いできるのもこのようなショウに参加させて頂いているおかげとっております。皆様のお役に立つような出展・実演を計画しておりますので是非お立寄りください。お待ちしております。

## 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	4件	4/1400 0.29%	パテが盛り上っている、補修部切れ、カド切れ、歪み、ウィンカーウラ取付無し 各1件
ボンネット	5件	5/422 1.18%	補修カ所大、全体歪み、塗装状況が悪い、表面凸凹、钣金カ所高い 各1件
フェンダー	5件	5/933 0.54%	先端が合わない 2件、ライン合わない、全体に膨らんで、ひずみ 各1件
ライト類	8件	8/2058 0.39%	水漏れ 4件、取付ステ・ツメ欠け 3件、中が壊れている 1件
トランク・ドア類	1件	1/92 1.09%	小キズ多い 1件
計	23件	23/4905 0.46%	

(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	部品	クレーム内容	対応
クルーガーV H12 ACU20W	Fバンパー	サイドステップが付いているエアロタイプとの事であったが、スポイラー用のバンパーを加工して使えますと答えた。	サイドステップの付く車は必ずスポイラータイプとエアロバンパーの2タイプのいずれかを確認する必要があります。
アコード CF6 H12.12	右ライト	FAXには12/12と記入してあったが、指定類別から調べると～12/6まで前期タイプ車であったのに後期タイプを送ってしまった。	お客様の情報をきちんとチェックしていれば不整合がわかり、このようなミスが無かったと思います。仕事初めで双方が忙しいときは特にきちとした仕事をする事を心がけます。
キューブ BGZ11	グリル	格子状のものが届いた現車は横スリットタイプであった。	型式BGZ11の場合キューブ キュービックとなり、その確認を怠ってしまった。ノーマルか70周年記念の違いしか頭に浮かばなかった。
ティエノ V10 H13.9	Fバンパー	左右両上のツノの部分に折れがある。	出荷する前になんか気がつかっている部分ではありますが、今後上面のツノの部分に補修があるものはスクラップ処理とします。

## 評価・苦情報告表

	内容	対応
評価	越谷さんは、在庫確認の段階で車両情報を細かくチェックされるので助かります。今回も自社商品分の発送前に部品の誤りを指摘され、出荷ミスを防ぐ事が出来ました。	入・出荷を担当する商品管理課社員は、今回このような評価を受けて大変喜んでおります。出荷ミスなどでいつも苦情が多い部門だけにひとしをです。今後も正確な車両知識を学んで皆様のお役に立つように努力してゆきます。
評価	「越谷さんの钣金物は、現車なしで直しているわりによく直っているが価格が少々高め気がする」というご意見を頂きました。	すばらしい評価を頂き恐縮しております。現車に合わせられない分出来る限り型紙や部品による合わせを行っていく事で、今後も良い評価が得られるよう取り組んでゆきます。部品価格については出来る限りコストを下げる方向で社員一同努力しておりますので、もうすこしお時間を頂ければと考えております。

### 郵便口座へお振込みのお願い

毎月発送する請求書と一緒に郵便口座振込み用紙を同封させて頂いております。

この用紙をご利用しますと**手数料負担無し**でお振込み出来ます。

ぜひ、ご活用下さい。