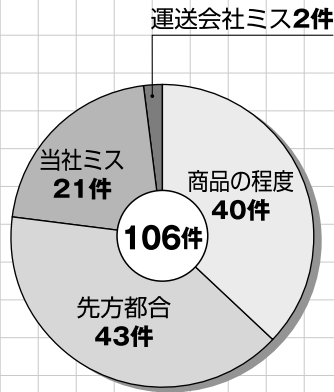


リポートニュース

平成17年3月号 No.34

創業時(S51.6)当社の主力商品はフェンダーでした。それで当時、越谷フェンダーという社名を頂きました。その後、バンパーがメッキからウレタンP・Pへ素材変革の過程で主力商品に変わりました。この間20数年が過ぎ、現在はライト類がその座を狙う勢いです。お客様のニーズに応え続けられた結果が良い変化を引き出ししてくれたものと考えております。今後ともよろしくご指導の程お願い致します。

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	4件	$\frac{4}{1356}$ 0.29%	未修正カ所あり、手間かかる、網無し、帯クロのツブが粗い 各1件
ボンネット	5件	$\frac{5}{446}$ 1.12%	薄いへこみ、歪み両角の折れ、変形、傷が多い、ナット無い 各1件
フェンダー	9件	$\frac{9}{987}$ 0.91%	ライン合わない 1件、先端が合わない 5件、修正不完全 3件
ライト類	20件	$\frac{20}{1833}$ 1.09%	水漏れ 3件、光軸不具合 7件、欠け・折 4件、レンズ傷・下面割れ 4件、補修部ヒビ、ボルト無し 各1件
トランク・ドア類	0件	$\frac{0}{57}$ 0%	
計	38件	$\frac{38}{4679}$ 0.81%	

(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
ワゴンR ソリオ MA64S H14.5	グレード“X”右ライト	現車はノーマルタイプなのにプロジェクタータイプのライトが届いた。	年式ミスでした。グレード“X”は～H14.6まででした。プロジェクター用はH14.11～のタイプに適用でした。
トッポ BJ H42A H12	左フェンダー	フェンダーを固定する上部のビス穴が現車2カ所のところビス穴3カ所あるものが届いた。	前期タイプのフェンダーは1種類だと把握しておりました(品番も分かれていない) 上部ビス穴が2カ所と3カ所の2種類あるので確認の際は穴の数に注意して販売します。
フェスティバ DW3WF H12.9	グリル	当社発送分は真中のラインが細い。現車のものと違う。	前期、後期の違いを正確に把握していませんでした。前期のラインは真っ直ぐですが、後期のラインは下面が少し角ばった形状です。
クラウン JZS171 H13.8	グレード：アスリート 左ライト	在庫確認者にグリルのみ“プレミアム”と書いたものが出荷担当者は全ての部品がプレミアムと認識してしまった。	グレード違いの品物が出荷される場合は、分かり易い方法で特記事項として明記する。
タウンエース ノア SR40G H10.10	グレード：SUPER Fバンパー	お客様からH11.3で発注があり指定類別でH10.10で表示されたが、確認せずにH11.3で発送し返品になってしまった。	登録の日付のズレ、指定類別の日付のズレが発生した場合は、必ず現車の部品形状を確認して頂き、間違いのない商品を発送する事を厳守します。

商品クレーム内容の紹介

	クレーム内容	対 応
カローラ スパシオ NZE121N H15.7 右ライト	補修部がヒビが入ってぐらぐらしているので返品になった。	破損箇所を調べた結果補強チップの本数が少なかったが直接の原因でした。今回の補修カ所はメーカーが補修用取付部品を用意したカ所その部分がうすく折れやすい様になっています。これらの形状を生かして補修した結果発生したクレームでした。現状をきちんと復帰した補修方法を研究致しましたので今後この様なクレームは発生しないものと考えます。
クラウン マジェスタ UZS171 H11.9 右テール	メッキ枠小傷有となっていました。届いた商品が思った以上に傷が目立ち返品になった。	入荷検品時の形状情報と生産作業時に新たにみつかったコーアの形状情報に大きな違いが発生した場合は必ず報告する事になっております。今回のクレームはこれらのルールが徹底されていれば予防出来たものであります。再発防止の徹底を図ります。
パジェロ V65W H12.3 左フェンダー	ラインが合わないため、使用不可との事。	ランプ廻りからホイールハウス前側にかけ钣金手直しがありました。今回のクレーム原因は合わせ用のランプが無いため、そのまま出荷してしまったものです。本来であれば合わせが無い場合はお客様にその旨を伝えるのがルールです。今後はこの様なクレームが発生しない様に合わせ部品の充実と連絡の徹底を図ります。大変ご迷惑をおかけ致しました。

評価・苦情報告表

	内 容	お詫び・改善
苦 情	お客様との電話中に在庫確認に使用している無線の音が「騒ましく混線しているようにノイズが発生するのうましく聞きとれない!何とかしてほしい」との苦情がありました。	大変ご迷惑をおかけしました。最近在庫確認以外にお客様の問い合わせによる無線活用頻度が高まってこの様な事態を招く結果になりました。 対策として ①無線利用は在庫確認を最優先とする。それ以外用件は内線を利用する。 ②フロントと商管の情報伝達は簡素に行う。 以上の点を厳守し対応致しますので、ご理解をお願い致します。