

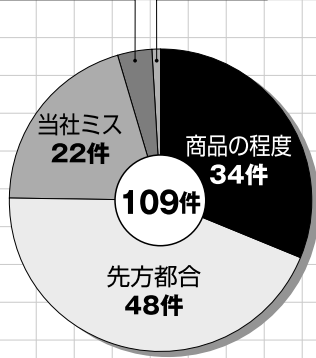
リポートニュース

平成27年4月号 No.35

国際アフターマーケットショーIAAE(3月3日～3月6日)の期間中多数のお客様に当社のブースにお立寄り頂きありがとうございました。6月には、オートサービスショーに出展を予定しておりますので、又、皆様とお会いできるものと思います。さて、今年度の取組ですが“在庫情報の公開”を最優先に掲げ、皆様の部品倉庫として小回りの利くお手伝いをしたいと考えております。ご期待ください。

今月のクレーム集計報告

運送会社ミス4件 その他1件



●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	6件	6/1539 0.39%	割れたまま届いた、ステー切れ、曲り、巣穴がある、パテ部割れ、よじれ 各1件
ボンネット	1件	1/485 0.21%	程度が悪い 各1件
フェンダー	8件	8/1099 0.73%	隙間あく、前、後 各1件 ライン合わない、歪み、ねじれ 各1件 手間がかかる 各1件
ライト類	18件	18/2201 0.82%	光軸不具合 4件 ステー折れ、無し 3件 汚れ、水滴 3件 欠け、割れ、ひび 各2件 パラスト破損、反射板ぐらつく 各1件
トランク・ドア類	0件	0 0%	
計	33件	33/5324 0.62%	

(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。ご協力お願いします。

先方都合によるクレーム内容内訳(返品・交換)は下記の通りです。

- ① ダブリ注文・新品使用 9件 ② 未修理 8件 ③ ライトのノーマル・ディスクの違い 8件
④ 年式違い 4件 ⑤ グレード違い 3件 ⑥ 左右違い 3件

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
Kei HNIIS H14	右ライト	出荷直前に類型を聞いてグレードを確認したが、同時に年式の確認をしていなかった。	Fバンパーのグレードを調べる為に類型を調べました。年式の違いまで確認しておけば、前期タイプのライトを出荷出来たはずであります。常に類型情報と顧客情報の一致を確認します。
クラウン JZS173 H11.12 4SD	トランクテール左	30-274のレンズNOが30-275が届いた為、フォグ付、フォグ無しタイプの違いによる品違い。	274がフォグ無し、275がフォグ用の認識がありませんでした。係員全員に周知させました。
アクセラ BKEP H15 20C	グリル	全体の形や見た目は似ているが全体的に少し大きく取付部分も違う。	アクセラとアクセラスポーツの違いでした。デザインは共通ですが、取付方法が違う為でした。
ワゴンR MCIIS H11	左Fドア	前期CT21Sが届いた。	ドア中央のラインはCT系、下よりのラインはMC系である事を再確認しました。

商品クレーム内容の紹介

車名・形式・年式	クレーム内容	対応
クラウン JZS175 Rバンパー	コーナーの内側に4cm位のキレツが入っていた。	デュアルミックスで補修した部分のクレームでした。ご指摘の様に1本もののバンパーで両サイドに長いRバンパーの場合、コーナーの内側に予想以上の負荷が加わり通常の補修以上の強化を必要とする所です。今回、意識があまくご迷惑をおかけしました。作業の徹底を計ります。
ウイングロード WFYII Fバンパーカバー	右側のインナーフェンダーの所が割れていて表がパテ処理してあるのみで、直し方が不完全である。	F・R・Pのバンパーでわれやすいバンパー素材でした。コーナー部の内側キレツは、通常補修以上の補強を必要としている所です。作業主任者に作業の徹底を指示し、再発の防止に努めます。

NEW アイテム 補修前バンパー 好評販売中!!

Q 補修前バンパーって何?

A 軽微な傷程度のバンパーを洗浄、保管時のゆがみを取った状態で出荷するものです。

Q 補修前バンパーの出荷基準は?

- A 1. 形状に問題のないもの
2. 取り付け部分に欠損がないもの
3. 全体に擦り傷があるが、サンディングのみで処理できるもの
4. 洗い、保管時のゆがみ取り、シンナー拭きまで当社が担当

Q 対象車種、型式は?

A 出荷基準にあったバンパーコアが在庫にある限り、全車種対象になります。

Q 価格は少し安くなりますか?

A 従来の補修済バンパーの価格より一定幅の値引きが設定されています。

利用された人の声

- 予算のない修理に補修前バンパーを利用して部品代の出費が押さえられた。
- 自社で補修作業を担当したので、納得した仕事ができたと収益性が良くなった。
- 15:00近くの発注であったが、当日出荷してもらったので大変便利になった。