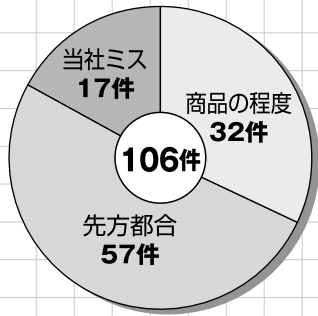


レポートニュース

平成17年5月号 No.36

皆様からのお問い合わせに対応して現在25台のコンピュータが活躍しております。先日このコンピュータすべてが突然停止してしまいました。幸いにして深夜には復旧しましたが、コンピュータシステムの恐ろしさを実感した一日でした。その後、業者に依頼してトータル的な安全システムの構築を完了し、データの安全確保を確実なものに致しました。これからもお客様の情報管理を徹底してゆきますので、ご指導の程よろしくお願い致します。

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	4/1444 0.28%	無塗装部のペーパーキズ、取り付け欠け、ゆがみ、サフェ・キズ多い 各1件
ボンネット	5件	5/436 1.15%	ゆがみ、ひずみ 3件、ヒヨウ害、先端合わない 各1件
フェンダー	6件	6/999 0.60%	ねじれ 2件、程度悪い、ラインが合わない 各1件
ライト類	16件	16/1899 0.84%	欠け割れ・ひび等の検品ミス 6件、曇り、水漏 4件、レンズキズ 2件、カサの変形、ゴム無し、配線切れ、接着剤のはみだし 各1件
トランク・ドア類	0件	0/0 0%	
計	31件	31/4778 0.64%	

(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
ミニキャブ U61V H15.11	右ライト YUSEI	ウインカーの色をオレンジ色で在庫したが、お客様の方はクリアでした。	特殊車両とVANとTRの違いが不明確でした。VANとTRは～14/9が変わり目ですが特殊車両の場合は～16Hまで変更ナシの状況。今後はウインカーの色で対応します。
ジムニー JB23W H14.12	ボンネット TBO	ベントマスクタイプのもの(ツノがある)が届いた。	前期タイプ～14/1を在庫してしまっただけで、後期タイプは14/1～はツノ無しタイプであることを確認しました。

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
アレックス HZE121 H15.12 右ライト XS150	コンピュータからの配線ではないが、ライトの中の配線が切れている。	内蔵タイプの光軸モーターの配線が切断されていました。検品担当員全員に現物を回覧し、注意を呼びかけました。4月上旬までに最新検品要項をまとめ配布して徹底を計ります。
アリスト JZS161 H9 左ライト OS用	内側ライトの内部面に接着剤がはみ出している。目立つので返品する。	レンズ面を外し内部洗浄し、再組立をした商品でした。シール剤を補充する際に充填材が多すぎるとはみ出しの原因になります。作業後のチェックを複数の担当者で行い見落しの再発防止に努力します。
マークII GX115 H13 左ライト GD	ライト上部のゴム(モール)が付いていなく単品で純正が購入出来ず交換してほしい。	パーツガイドを調べましたがやはり「ゴムのふち」の純正単品出荷は出来ない状況です。入荷時のチェックと共に商品を扱う全部門に情報を流し再発防止の徹底を計りました。
セルシオ UCF30 前期 右ライト	レンズにキズが残っていてライト点灯時に反射している。目立つので返品する。	レンズ上部にクラック(レンズ内部のヒビの様にも見える)が発生して角度によって目立っていました。これはガラスコーティング材のレンズ表面のヒビ割れが原因でした。ご迷惑をおかけしました。現在は最終検査で発見したものはコーティングをやり直して在庫しております。

平成16年度クレーム集計及び評価苦情報告件数 報告

- ・ おかげさまでクレーム率は3年連続で減少傾向が続いています。
- ・ 平成16年度はクレーム委員会を強化し、クレーム内容をきっちりと把握して、安易に先方都合要因としない様に1件ずつ委員会でチェックしました。

	クレーム総件数(先方都合、他社分含む)			自社クレーム(先方都合)			評価苦情報告件数				
	総点数	クレーム全件数	クレーム率	総点数	クレーム全件数	クレーム率	総件数	評価	指摘	要望	苦情
H16年度	74.071	1.428	1.92%	69.413	654	0.94%	38	5	6	12	15
H15年度	72.822	1.436	1.97%	67.120	648	0.97%	37	4	9	10	14
H14年度	66.047	1.442	2.18%	58.763	621	1.05%					