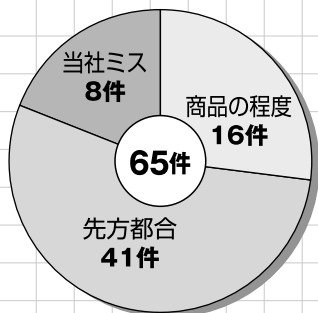


リポートニュース

平成17年6月号 No.37

オートサービスショー（6月17日から3日間開催）にたくさんのお客様が当社のブースにお立ち寄り下さいましてありがとうございました。ヘッドライトの補修及びレンズ磨きの実演は前回に増して熱い眼差しをお客様から感じとりました。同時にYahooオークに出展中の商品を紹介したところ、当社オリジナルのカスタマイズ商品に人気が集まりました。リノベートパーツの卸元としてあらゆるニーズに答えてゆくべく足がかりと使命を感じたサービスショーでした。

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	1件	1/1223 0.08%	ゆがみ 1件
ボンネット	1件	1/405 0.25%	ゆがみ 1件
フェンダー	5件	5/931 0.54%	切れ 2件、ゆがみ、ライン回り、ラインが合わない、隙間（フード） 各1件
ライト類	9件	9/1881 0.48%	曇り、光軸破損 各2件、レンズ欠け、取り付け折れ 各1件、ステ補修部ヒビ・ぐらつき 3件
トランク・ドア類	0件	0/74 0%	
計	16件	16/4514 0.35%	

（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・型式・年式	部品名・グレード	クレーム内容	対応
ベンツ A160 H13	Fバンパー ノーマル	左右にモールが付くタイプが欲しかったが、左右モールのつかないタイプが送られた。	年式変わりの覚え違いでした。 H13.8.でマイナーチェンジがありました。
マークII JZX110W H14.11	Rバンパー ブリット	頼んでいない物が届いた。	FAXで問い合わせを受け回答し、受注をした際、生産部への指示の記入を間違えました。複数の部品受注の時は、特に気をつけます。
アイシス ANM10W H16.11	Rバンパー S(ノーマル)	違うものが届いている。	お客様記入グレード「S」で在庫確認をしました。指定類別から検索すると「プラタナ」でした。再確認を怠ってしまいました。お客様からの情報の整合性をきちんと確認します。

評価・苦情・指摘・要望 報告書

	要望	指摘	評価
要望	他社にはドアASSYが多くあるが越谷さんはパネルがあるので必要な時は一番に問い合わせをしています。もっとドアパネルの品数を増やしてほしい。	プロボックスのRゲートが新品中古で送られて来たが、シーリング材が付いていなかった。この様なものは初めてなので、次回送る場合は気を付けてほしい。	米車のライトクリーニングを依頼しましたところ、価格も安く、仕上がりも予想以上のもので大変助かりました。汚れたら新品と交換していた上に、台数も多く困っていたところでした。
指摘		最近ではASSYドアが高すぎるという声をよく耳にします。過去においてASSYドアが安価で出回ったためにパネルドアが不人気になりました。在庫スペースとの関係もありますので徐々に集荷を増して行くことにします。	
評価		当社でシーリング材付、無しの問題を調査しました。純正部品の中にはシールが付いて出荷されるパネルとシール無しで出荷する2種類があります。メーカーに問い合わせるとシール無しの在庫がシール入りかはあらかじめ分かる様です。しかしなぜ2種類の出荷方法になるかはメーカーサイドの問題の様です。	高い評価をいただきありがとうございます。まだまだ未熟な技術力ではありますが、皆様によるこんで頂ける様に一層の努力してまいります。

エアロパーツ系の部品をお探しのお客様へ

当社ホームページ <http://www.renovate.jp> からYahooオークションの当社出展サイトへリンクしております。是非一度のぞいてみてください。

