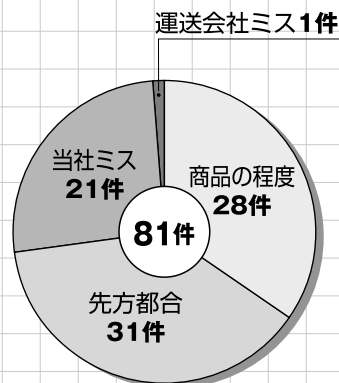


リポートニュース

平成17年7月号 No.38

「パーツ持ち込み大歓迎」違うお店で買ったけど……。オークションで落札したモノだけど……。友人から譲ってもらったモノだけど……。なんて悩んでいる方遠慮なくおまかせ下さい。愛車のグレードアップをお手伝いします。こんなキャッチフレーズでホームページを立上げているBS様は大変忙しいと聞いております。お客様のニーズに答えて小回りのきく営業活動が求められている様に感じます。当社も一緒にお手伝いをさせていただきます。

今月のクレーム 集計報告



●自社主力商品別クレーム（輸出販売はノークレームのため、対象外です。）

商品別クレーム	件数	クレーム率	内 訳
バンパー	2件	2/1324 0.15%	フェンダー取付部折れ、ふくらみ 各1件
ボンネット	4件	4/439 0.91%	ひずみ、真中波うち、裏面ボンド跡あり、取合い部のスキ間 各1件
フェンダー	6件	6/945 0.63%	先端钣金大、程度悪い 各1件、塗装ハガレ、へこみ 各2件
ライト類	14件	14/2137 0.66%	取付部欠損、ヒビ 4件、曇り、水漏 3件、キズ・汚れ・ほこり 各1件、光軸不具合 2件、配線切れ、針金欠品 各1件
トランク・ドア類	0件	0/96 0%	
計	26件	26/4941 0.52%	

（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
マーチ AK12 H16	ボンネット 12C	裏骨にボンドの様な跡がたくさん付着している。	この様なものはきちっと取り除いて出荷する事を徹底いたします。
ストリーム RN1 H12.11	左ライト	レンズ内側上の方にくもりがあり、中央小キズが多く返品します。	排ガスによるスス汚れ（くもり）が残っていました。今回このクレームを機会に内部洗浄の規律を見直しましたので今後はこのようなクレームでご迷惑をおかけする事はないと思います。
アリスト JZS161 後期	左ライト	出荷した左右の内、左側のみ中ほこりが多く点灯時にかなり目立つ。交換してほしい。	目視での確認は見逃してしまう程でした。点灯して確認したところメッキ部に付着したホコリがありました。検品の充実と疑いのあるライトは洗浄作業にまわす様にします。
アルファード MNH15 H15.8	Fバンパー・MSセンサー用	センサーの穴が大きい。	純正角穴センサー用の穴が若干加工されている事に気付かずに出荷してしまいました。穴の形状も確認して再発防止に努めます。
ネィキッド L750S H14.4	右ライト HID	レンズNoは同じであるがステーの型が違う。	ジーノのライトを出荷してしまいました。HIDに限りL900RS（ムーブRS）とネィキッドは共通でした。
スイフト HT51S H16.3	右ライト SEZ	前期のライトを送ってしまいました。現車は後期タイプでした。	前期タイプは中メッキ後期タイプは中ブルーで区分がありました。
ノア AZR60G H15.8	左ドアミラー	ドアミラーをドアにつける受けが長く合わない（ピラーの長さが違う）	見た目はノアでした。調べたところエスティマACR30でした。
イブサム ACM21W H17.3	Fバンパー 240I	グレードは240Iであるが現車はエアロ使用で品物違いでした。	前期、後期共240Iの場合ノーマルとSのエアロ使用があり必ず形状確認をする所忘れてしまいました。フロント全員に伝えました。

バンパーの保管スペースが新設されました



新設ストックヤード



既存ストックヤード



内部を塗装した
当社オリジナルカスタマイズライト