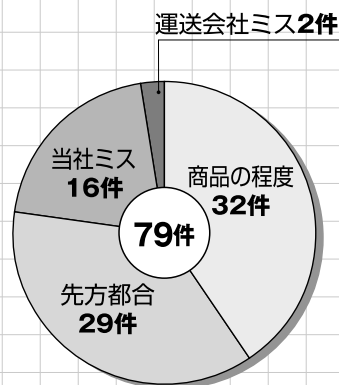


リポートニュース

平成17年8月号 No.39

3月の国際オートアフターマーケットショー、6月のオートサービスショウと出展させて頂きまして、皆様の貴重なご意見を伺いました。全体では、多くの方が当社の活動及び商品を良く理解して頂いており高い評価を頂く事が出来たと実感いたしました。アンケート調査結果では、商品評価は4.0=良いでした。さまざまな顧客ニーズを一つ一つクリアしてリノベートパーツの信頼性を高めてゆきたいと思います。

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	3件	3/1226 0.24%	パテヒビ、取付部ヒビ、サフェ範囲広すぎる 各1件
ボンネット	5件	5/433 1.15%	先端折れ、手間がかかる、ひずみ、ライト上側に曲がり、裏面折れライン合わない 各1件
フェンダー	6件	6/980 0.61%	歪み 各3件、折れ、ウインカー部合わず、フェンダーの位置が合わない 各1件
ライト類	16件	16/1985 0.81%	取付け折れ、ヒビ等 4件、曇り、水漏れ 7件 レンズキズ・欠け 4件、シール材の仕上り汚い 1件
トランク・ドア類	2件	2/77 2.6%	角折れ、左側折れ・ひずみ 各1件
計	32件	32/4701 0.68%	

（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
フィット GD1 H14.5	左Fドア	ドアがよく似ているが短いものが納品になった車種違いでは！	フィットアリアのドアを送ってしまいました。外見はまったく同一に見えましたが、サッシュの高さが高い方がフィットでした。
ハイエース TRH214 H16.10	グリル	標準タイプとワイドタイプがあり、今回標準の方を出荷してしまった。	品番を聞き、標準とワイドの区分を調べましたがパーツリストに記載されておらず品番を確認出来ずままワゴンにはワイドが無しと判断して送ってしまいました。ワゴンもワイドがある事を勉強しました。
シーマ HF50 H15.2	Fバンパー 300G	下部ダクト穴の横にある格子状の部分が切れている。	出庫したのがレーダー用でした。シーマにはグリル部分の右側に設定がありました。気がつかず出荷してしまいました。
ステージア WGNC34 H10.12	Rバンパーカバー	類型がなく、情報不足のためライトの型状が全部わかれているという事で後期と判断し送ったが部品が違った。	後期の事だけに気が廻ってしまい、RB260RSの存在が浮かびませんでした。RB260RSの車両を認識していれば、外観の特徴をうまく聞き出せたと反省しております。
フィット GD1 H14	社外ボンネット	運送中の事故であったが、当社に連絡が遅れ、保険の保証期間が過ぎてしまった。	社外部品は保険をかけて発送しておりますが、保障適応期間（出荷時から2週間以内）のある事をお客様に伝えました。

評価・苦情・指摘・要望報告書

	内 容	改善事項
苦 情	越谷さんのライトは良く出来ているという評判で信頼して販売していますが、ライトの補修が目立つとのクレームがないように出荷してほしい。	ライトの補修作業を始めた時から、強度重視と見た目重視とのうまいバランスを常に目指して作業しております。このような問題を契機に更に補修方法を見直してまいります。
評 価	以前勤めていた会社でリノベートパーツを利用していました。今回Yahooオークションでライトを落札しましたが、後で越谷さんが出荷元と分かり、安心しました。	レンズ磨きの技量アップを図り、品質の維持に一層努力してまいります。

オートサービスショウ 大盛況でした。



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。