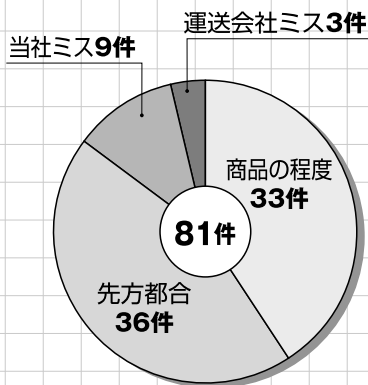


リポートニュース

平成27年10月号 No.41

バンパーのストックヤードが増設になった事を機会にバンパーの保管状態の向上をめざして程度の悪い商品を一掃致しました。4ヵ月間で3,500本を処分致しました。その結果程度の良い補修前のバンパーの出荷量が全体の15%に達しました。今後も皆様のニーズに合ったバンパーを出荷してまいりますのでよろしくご指導の程お願い致します。

今月のクレーム 集計報告



●自社主力商品別クレーム（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	3/1131 0.27%	下地処理が良くない、右フォグ側歪み、下無塗装部キズ多い 各1件
ボンネット	2件	2/390 0.54%	変形あり（現車の方が程度良い）、直し不完全 各1件
フェンダー	10件	10/981 1.02%	ライト・バンパー廻りライン合わない 3件、思っていたより程度悪い 3件、曲がり、へこみ、塗装割れ 各1件、上のピラー部スキ間合わない 1件
ライト類	18件	18/1967 0.92%	取付けかけ、くらつき、ヒビ、変形 5件、光軸調整できない 2件、曇り、水漏れ、変色 5件、レンズとボディのスキ間 2件、グリルキズ、ライトレンズキズ、ゆがみ 1件
トランク・ドア	0件	0/84 0%	
計	33件	33/4553 0.72%	

（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
ストリーム RN3 H13	右ライト IL	ノーマルタイプが届いた。	タブ方式により、先行補修在庫分を出荷しましたがタグの記載事項のみに頼り、梱包の際にチェックを怠ってしまいました。現物のチェックと在庫タナをチェクし、ノーマルが混じっていないかを確認しました。
アクセラ WG BK5P H17.2	右テール 15F	赤/黄がほしかったがクリアタイプが届いた。	品違いでした。2タイプがある事を確認しておりましたが、3タイプある事が誤りました。現在カタログで調査中です。今後はテールの色で3タイプの内1つを判別致します。 ①赤 ②レンズクリアで中黒 ③レンズクリアで中黒+ウィンカーオレンジレンズ+ストップランプ赤レンズ
アトレー S220G H11	Rゲートパネル CL	標準/Rが届いた。 H/Rがほしかった。	類型から標/R、H/Rが判別出来る機能があるのを忘れ、TELでの注文内容との不一致を確認せずに、部品を出荷してしまいました。すべての情報をきちんと確認します。
カロラ NZE121 H16.12	グリル G	最終期のタイプを認識してメッキタイプにこだわって納品したがデザインが違うものが届いた。	発送したタイプは、X-アシスタPACKでした。今回XGタイプの他にもう1つタイプがあった事を認識しました。
アテンザ 4SD GQES H16.3	Fバンパー 20F	違うバンパーが届いた。 現車はスポーツ（WG）でした。	類型から5DrSDと表示されたので通常の4DrSDを連想して出荷してしまいました。コンピューター表示にはアテンザGYは5DrWG、GGは5DrSDと表示されます。SDであってもドア数が違う場合は必ず現車確認致します。

エアロパーツ系の部品をお探しのお客様へ

当社のホームページ <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。是非一度のぞいて見て下さい。オリジナルカスタマイズ商品も多数出品しております。

商品程度によるクレーム報告

車名・型式・年式	部品名・グレード	クレーム内容	対 応
ワゴンR MH21S H16	右フェンダー RR	下部に補修してる商品で下に合わせると上のピラー部が1cm程度ひらいてしまい合わない。	タイヤ側の足元を鈑金したものでした。その下の部分のアルがのびて開いていた所を鈑金しました。一部見落としもありました。また、のびた部分は別のフェンダーから型板をとり最終確認をするべきでした。ご迷惑をおかけしました。
ビスタ SV40 前期	Fバンパー	下地処理がうまくいってないのか塗装すると具案が悪いです。	塗装面にやや問題はありましたが前処理作業時には塗装面がおかされませんでしたので、通常補修で出荷しました。元々の塗装面に問題があった場合はお客様に了解をとって作業を進める手順が守られておりませんでした。今後徹底します。
ランクス NZE123 前期	グリル	キズがツメにかかる程深く、補修する時間がないので返品します。	米粒丈のキズがありました。メッキグリルではキズチェックをジビアに行っていますが塗りグリルは多少のキズは報告していませんでした。今後はツメにかかるキズについては条件付で出荷出来る様に検品します。
フィット GD1 H15.11	右ライト W	水滴が入る為、交換。	このタイプはレンズシール材の油分がレンズ内側に流れ出て水滴が入った様な現象が発生しています。程度の差はありますが、あまりひどいものはスクラップしております。洗浄でもあまり効果がありません。
アルファード MNH10W H16.8	右ライト	丸いウィンカーの部分の色が違う（グレード等はあっているが理由不明で色が違うものがある）。	ウィンカー部のメッキが黒っぽくなっているのが原因と考えられます。検品時は注意して作業します。