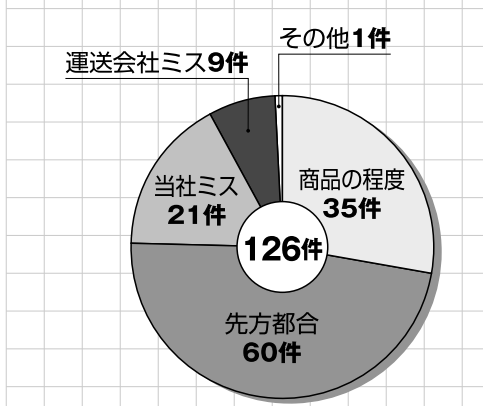


今月のクレーム集計報告



商品別クレーム	件数	クレーム率	内訳
バンパー	0件	0/1187 0%	
ボンネット	5件	5/446 1.12%	裏側親指大のヘコミ、穴埋めの見栄えが悪い、左角合わない、えくぼ多い、前面パテ状態 各1件
フェンダー	5件	5/1053 0.47%	中央部鍍金大、程度悪い、前後浮いてしまう、先端隙間あく、内側に曲がり折れ 各1件
ライト類	24件	24/2084 1.15%	取付け折れ・割れ 8件、曇り・水漏れ 7件、光軸不具合 3件、レンズ欠け・キズ 2件、中反射板グラグラ 1件、シーラ剤はみでている、クローム色うすい、黒い部品欠品 各1件
トランク・ドア	1件	1/85 1.18%	折れサビ有り 1件
計	30件	30/4855 0.06%	

（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
マークII JZX101 H8.12	ボンネット GDG 3000cc	裏にダクトが入らないタイプが送られてきた。	型式JZX101は3000ccで裏にダクトが入るタイプであることを知りました。今後、101の在庫があった場合はダクトの有無を確認します。
サニー FB15 H12.6	左テール EXS	ふちシルバーを注文したのにクリアが届いた。	ふちシルバーの意味合いを間違えていました。下部面シルバー色を出荷しました。確認部分を統一します。
ワゴンR MH21S H17.6	右ライト FX-LTD2	レンズクリアが届いたが、お客様の車は青レンズであった。	お客様のグレードはFX-S用と同じタイプのものでした。FX-S（ブルー）とその他（メッキ）の違いを確認しました。
wish ANE10G H16.12	左ミラー 2.0G	取付の根元の形状が違う。	MHW20プリウスのミラーを出荷してしまいました。表面カバ、ガラス部分は共通ですが、根元の直角がウィッシュ、鋭角がプリウスでした。
マークII JZX110 H12.11	右ライト ディス GDV	色が違うのが届いた。	グレードGDVの意味はG-IRVの略であることを確認せずに、GDを送ってしまいました。GDはグリーン色、IRVはクロム色です。

リノベートパーツをご利用していただく際のお願い

商品到着時のお願い

- ・梱包の一部分が不自然な破損をしていた場合、運送会社社会のものとして検品をお願いします。
- ・部品に運送中の事故によるダメージがあった場合、当社までご連絡下さい。状況により代替品を手配させていただきます。（当社に在庫のない場合、万一代替品が見つからなかった場合はご容赦下さい。）

使用する前のお願い

- ・必ず現車部品とつき合わせて、同一部品かどうか確認して下さい。
- ・パーツの下地処理をする前に、修理車両に仮付けをして、部品の形状を確認して下さい。

当社がお届けした間違った部品、形状に問題がある部品への塗装代請求・新品代替請求は、すべてお断りしています。上記の点をお守りいただき、リノベートパーツを有効にご利用いただけますことを願っております。

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
クラウン GRS182 H16.11	右外側テール ロイヤルサルーン	テールの外側に黒いカバーが付いていない。単品部品としての純正新品は出荷されていない。	検品時“黒いパネル”の有無をきっちと識別します。
マークII GX110 H15.10	右ライトユニット GD35th	上のグリルより取付の補修部がボルトをしめると割れそうで使えない。	パテ、塗装のヒビで5mm程度のものが発生していました。軟質な取付部の補修はチップの数を多めにうち「タフミ」によるヒビの発生を防止します。
アルファード ANH10W 前期	左ライト ノーマル	AS/MS以外用の注文でしたが、AS/MS用が納品されている。	AS/MS以外用のクロームメッキで間違いはありませんでしたが、クロームが薄く、メッキと勘違いされたようです。製造ロットによってクロームの濃さに幅があり、右左セット販売の場合は色調を合わせて出荷していますが、単品の場合はこのような問題が発生する恐れがあります。

年末・年始の業務予定

年末：12月27日(火)まで通常業務です。（12月28日(水)は社内片付けをしますので、午前中の受注のみとなります。）
年始：1月6日(金)より通常業務となります。 ※休業中は何かと迷惑をおかけいたしますが、ご了承のほどお願い申し上げます