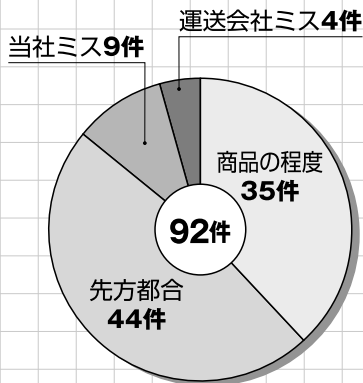


リポートニュース

平成17年12月号 No.43

明けましておめでとうございます。本年もよろしくお願いいたします。皆様に信頼される高年式外装パーツの専門店として、オンリーワン企業をめざし、本年も昨年以上に努力してまいります。お客様の多種多様なニーズにお答えすることが、リノベートパーツ進化の原動力であると確信しております。皆様方からのさまざまなご意見をお待ちしております。

今月のクレーム ① 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	$\frac{3}{1230}$ 0.24%	ライト・フェンダーに合わず、サフェーサーの仕上りが悪い、サフェーサー波うっている 各1件
ボンネット	3 件	$\frac{3}{440}$ 0.68%	程度が悪い 1件、折れ・ゆがみ 2件
フェンダー	8 件	$\frac{8}{1036}$ 0.77%	寸法・ラインが合わない 4件、手間がかかる、キズエクボがある、フードより取付け内側に折れ、先端クリアランス部変形大きい 各1件
ライト類	21 件	$\frac{21}{2252}$ 0.93%	取付け折れ・割れ 6件、曇り・水漏れ 7件、光軸不具合 3件、中がたつく 2件、欠陥部品あり、中クローム若干薄い、レンズが浮いてスキ間あく 各1件
トランク・ドア	0 件	$\frac{0}{88}$ 0%	
計	35 件	$\frac{35}{5046}$ 0.69%	

（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。

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
ガイア ACM10G H14.3	右ライト	ライト上側が歪んでいて車に合わない。	車両につけるとボンネットとラインが合わないとのことでした。下側フェンダーよりの取付ステーに歪みがありました。検品時に目につかない程度のものでしたが、指摘を受けましたのでチェックを厳格に行います。
フィット GD1 H16.4 前期	左ライト	ライトレンズが浮いてすぎ間があいてしまっている。	ディスチャージユニットのため、バラスト組付時に光軸を動かすすぎると反射板がレンズを押し出して、パウジングからレンズが外れてしまうことも考えられます。今後は当社からの取扱説明などのアピールをいたします。
シェンタ NCP81G H16.3	左ライト	バンパーにささる黒いステイが欠品している。	入荷するほとんどのシェンタライトには付いているので、欠品を見落としました。欠品しているかどうかの検品を必ず行います。

＜アコード（CL/CM系）の水漏れクレームについての考察＞

内部の乾燥剤を取り外し出荷いたします。

原 因	対 策
該当車種のヘッドライトには新車組付時から内部に袋状の乾燥剤が組み込まれています。これは微量の湿気が内部に混入した際に除去する役目と思われまます。取り外したライトが当社に入荷されるまでの間に乾燥剤は大量の水分が吸収され硬化しています。これらの水分が乾燥剤の能力を超えている場合、逆に湿気を発生することが推測されます。	メーカーの意図はわかりませんが、乾燥剤を入れておかねばならない構造上の理由には特にありません。乾燥剤が組み込まれているライトは現在のところ現行アコードのみです。また、これらを取り外して出荷したケースもありますがクレームに発展しておりません。以上のことから、今後すべての該当コアから乾燥剤を取り外し出荷することにします。

混載促進キャンペーン実施中 平成18年1月31日まで!!

バンパー

バリュー

セットメニュー

1 F・Rバンパー + 1アイテム以上

2 Fバンパー + Rバンパー

3 Fバンパー + Rバンパー + 1アイテム以上

➡ バンパー 1,000円引き

➡ 各バンパー 1,000円引き

➡ 各バンパー 1,250円引き

※ ボンネット・ドア等の単品梱包発送は混載アイテムには含まれません。

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
キューブ Z10 H10.4	左ライト (かさなし)	現車は中黒です。 OP(ブラックエクステンション)タイプです。	中メッキのライトを出荷してしまいました。中黒タイプがあることを認識しました。確認時、中メッキ? 中クロ? を常に呼びかけます。
スイフトスポーツ HT81S H17.4	ボンネット	フードロックの位置が違うため、フードが閉まりません。	表面デザインはスイフトと同じなので共通と思ってしまいました。スイフトスポーツはロックが真ん中で、スイフトは右寄りでした。

バラスト脱着時の取り扱いについて クレームに発展した事例と注意点

HIDに採用されているバラスト(コンピュータやイグナイターともいう)の組み付け時に、ヘッドライトの内部に組み込むコネクターが大きく容易に組み込めない場合、その後の作業方法によってはライトユニットを破損してしまう場合がありますので以下の点に注意が必要です。

① コネクターを通すために光軸を調整する時、調整幅以上にねじを回転させ無理に動かした場合、ねじ山がつぶれ光軸が調整できなくなることがあります。
発生車種：エスティマ・ウィッシュ・他多数

② コネクターを通すために光軸を調整する時、調整幅以上にねじを回転させ無理に動かした場合、リフレクター(反射板)がレンズに触れて傷がつくことがあります。また最悪の場合、リフレクターがレンズを押し出してレンズが外れてしまうことがあります。
発生車種：フィット

③ コネクターを通すために光軸の押さえボール(支点)を無理に押し外そうとした場合、リフレクター(反射板)が割れることがあります。
また、外したボールをはめ込み忘れ光軸が調整できない場合があります。
発生車種：ウィッシュ・クラウン・他多数