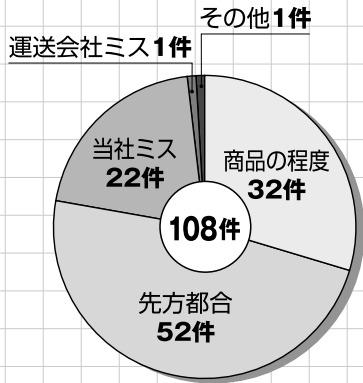


リポートニュース

平成18年1月号 No.44

リサイクル法が施行され早くも1年が経過しました。当初、使用済車両は400万台と予想されていました。しかしながら、リサイクル券を無視した不法解体、海外への車両流出の増大などにより、カウントされている使用済車両は266万台という数値が発表されています。リサイクル法の下でしっかり作業している解体業者にとってまだまだ、気の抜けない厳しい年になりそうです。

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	4件	4/1212 0.33%	取付け無し カケ 2件、サフェ部割れ 素地黒塗り忘れ 各1件
ボンネット	6件	6/439 1.37%	全体的な歪み ふくらみ 2件、キズ多数 先端折れ 手直しが荒い 車に付けると浮く 各1件
フェンダー	6件	6/975 0.62%	歪み 2件 ライン合わず 全体的にひずみ 先端合わない 各1件
ライト類	16件	16/2035 0.79%	キズ 5件、曇り水漏れ 4件、取付けカケ・折れ 4件、光軸不具合 2件、反射板ガタあり 1件
トランク・ドア	0件	0/83 0%	
計	32件	32/4744 0.6%	

(自社のクレーム発生率を0.75%以内を目指しています)

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
ノア AZR60 H17.5	右ファグライト S	レンズNOは同じであるが大きさが違う	原因不明です。同じレンズ番号の表示であってもステの形状が違うものがあります。ステの形状違いで車種が変わる様です。
アウディー A3 8LAPG H14	左フェンダー	形状が違うターンランプの位置も違う	~H14.4のフェンダーを出荷しました。現車はH14.4~のものでした。前キ後キ 共通の認識をしておりました。ウインカーの穴の大きさも違う様です。
ライフ JB1 H10	左RDアー	形状が違う	JA4ライフのドアを送ってしまいました。見た目は同一に見えますが、若干JA4の方がサッシュの後部にふくらみがあります
パシェロミニ H58A H16.1	下バンパー右 VRS	フォグの下にプレスラインが入っているがそのラインが無い。交換のものも違う。	最初ノーマルタイプのバンパーを出荷しました。交換で次にデューク用のものを出荷しました。当社の認識は、2種類かと思っておりましたが3種類ありました。お客様からの情報違いを把握出来ました。

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
マークII JZX110 前期	右ライト GD	GD用のグリーンを納品しました。現車の左ライトと色の濃さが違う。	当社のグリーンは濃く、お客様の方はかなり薄いようです。次回単品で送る場合この様な事が起こりうる点を事前に伝えます。新品部品でも同じクレームがあるものと思います。

返品ライトの取扱にご配慮をお願いします。

当社ミスによるもの、お客様の都合によって返品されるもの。これらの返品ライトの一部に取扱がひどく、レンズ面に尋常でない傷がついて返送されてくるものがあります。また、梱包時に商品を保護していただくご配慮もなく取付部が破損してしまい、そのままスクラップになってしまうケースもあります。返品される商品を次に活用したいお客様が待っているケースもあります。皆様のご協力に支えられてリノベートパーツが流通しております。是非、あたたかいご支援をお願いします。

混載促進キャンペーン12月分の報告

電話、FAXでの受注に対して51%の方がキャンペーンに参加していただきました。ご協力ありがとうございました。業者間のネット取引での受注は5.8%と以外に低迷でした。今後は業者の方にも呼びかけをおこなっていきます。

2ヶ月間延長！混載促進キャンペーン決定

お客様からのご要望がたくさん寄せられ、2月・3月とキャンペーンを継続することが決定しました。各地の大雪に対するお見舞い、ご支援を兼ねて実施させていただきますのでよろしくお願い致します。

第5回 国際オートアフターマーケット EXPO 2006 に出展します！

会期：2006年3月10日(金)～12日(日)
会場：幕張メッセ
ご来場ご希望の方は、ご招待券を発送致します。