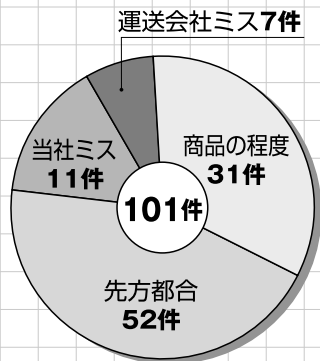


リポートニュース

平成18年2月号 No.45

第5回・国際オートアフターマーケットEXPO2006が3月10日(金)～12日(日)の期間で幕張メッセで開催されます。当社も例年通り出展いたします。日頃、電話でしかお話しできないお客様と直接お会いできるのも、このようなショーに参加させていただいているおかげと思っています。皆様のお役に立つような出展・実演を計画しておりますので、是非お立ち寄りください。お待ちしております。

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	$\frac{3}{1501}$ 0.20%	上面端取付け折れ、補修部ヒビ 上側ゆがみ 各1件
ボンネット	2 件	$\frac{2}{426}$ 0.47%	ライン合わない、片側2cm位浮く 各1件
フェンダー	5 件	$\frac{5}{1112}$ 0.45%	ライン合わない2件 裏板溶接合わない、全体的歪み変形 先端の手直し不完全 各1件
ライト類	21 件	$\frac{21}{2073}$ 1.01%	キズ、ヒビ5件 曇り水漏れ4件 取付けかけ・折れ5件 光軸不具合3件 (黄ばみ、内にあるカサ曲り、グリーン濃さ、ミラー格納しない 各1件)
トランク・ドア	0 件	$\frac{0}{72}$ 0%	
計	31 件	$\frac{31}{5184}$ 0.59%	

(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
アウディー 8LAPG 後期	左フェンダー	前期タイプが届いた。	後期タイプはサイドマーカーの形が丸くて細長く、前期タイプはサイドマーカーの形が四角いことが判明しました。マーカーの取付け部を若干削ると前期タイプのもも後期に使用できることも確認しました。
ファンカーゴ NCP20 H14.8	左ドアミラー X	電動ミラーが作動したので納車したが、格納が作動しなかった。	ご迷惑をおかけしました。現在、電装部品については通電チェックを行っておりません。したがって、納品されたものを塗装作業に入る前に必ず作動テストを行ってください。
アルテッツァ SEX10 H11	F ホースメント	長さが約5cm位短い商品が届いた。	アルテッツァには長さの違うホースメントが存在しました。取付け穴に関しては位置、形状は同一でした。ホースメントについた品番は同一品番であることを確認しましたので、販売時に説明していきます。
プレマシー CREW H17.2	フード 20C.20F	ヒンジの取付け穴位置の違うものが届いた。	デミオとプレマシーのフードを間違えました。確認しましたところ、デミオのフードの方が少しツノがでているのがわかりました。
ハイエース KZH120G H15.6	右テール グランドキャビン	お客様NO26・46 当社NO26・94で違う。	グランドキャビンのテールは中期タイプを使用していて、レンズ色は上からクリア、クリア、赤でした。当社の出庫品は4期型でした。

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
プリウス NHW20 H16.5	右フェンダー	裏板を一度取り外している様子なので交換してほしい。	バンパーに接する下の部からタイヤアーチにかけて钣金したもので、钣金する際、ウラ板を一度外す必要がありました。この際にウラ板が変形している物は別の物と交換しています。今後は検品時ウラ板を外す場合は脱着と明記し、情報を発信いたします。
ウイングロード WFY11 後期	右ライト	ロービーム側のリフレクター内にある傘が曲がって届いた。	内部をエアブローした際に曲がったものです。作業後のチェックで発見するように努めます。上記要注意車種 M12後期ノーマルY11後期ノーマル
イスト NCP61 H15.6	右ライト(ディス)	光軸かきかず、中を見たらボロボロとのこと。	光軸の箇所には目視では判別しがたいヒビが入っていたものと思います。それによりバラスト等の組み込み際に光軸を動かす時点で破損したものと思われます。現在ではウイッシュの前期、ウイッツSCP10後期等に多くクレームが発生しております。これらは光軸を可動して検査しております。
マークII JZX110	右ライト	レンズのグリーンの濃さが違う。	エクステンションのカラーの濃さがレンズに写るもので、多少の色の濃淡が発生しているようです。左右で販売する場合は色をチェックして出荷します。

混載促進キャンペーン報告

バンパーバリューセット：対象本数1,007本 バンパーを購入された方の41%の方がキャンペーンに参加していただきました。只今、第二弾キャンペーンを引き続き行っておりますので、是非お試しください。

補修前バンパーの出荷本数186本(1月分) 達成

スリキズ程度の良質なコアを対象に、当社で補修をしない素材のまま出荷するバンパーが補修前バンパーです。通常のバンパーから一定の値引きが設定されております。同色のバンパーが入手できれば大変お得な商品ですので、是非お試しください