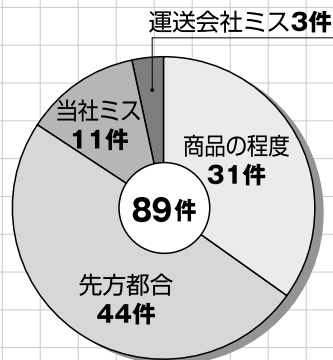


リポートニュース

平成18年3月号 No.46

当社はこれまで品質の向上、価格の維持に努めて来ましたが、商品価格が送料込みで表示しております為、送料負担分が商品価格の20%以上にのぼっており、生産コストを圧迫している状況が続いております。つきましては、お客様に**単独・単品発送時**の運送料を一部ご負担いただき、より品質の良い商品をお届け出来るシステムを充実させたいと考えております。ご理解、ご協力の程よろしくお願ひいたします。

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	6 件	6/1492 0.40%	パテが雑・巣穴あり 2件 キズが多い、ネジ止め割れ、テールとの取付あわない、右側切れあり 各1件
ボンネット	2 件	2/512 0.39%	角曲がり・サビあり、左角折れ 各1件
フェンダー	7 件	7/1106 0.63%	直し不完全 3件 パンパとの取付部合わない、ライト回りライン合わない、プレスラインがずれている、平らになりすぎて取付合わない 各1件
ライト類	15 件	15/2310 0.65%	キズ、ヒビ 5件 曇り、水漏れ 2件 光軸不具合 3件 取付けカケ、折れ 2件 反射板はずれ 1件
トランク・ドア	1 件	1/77 1.30%	表面ボコボコ 1件
計	31 件	31/5497 0.56%	

（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
ekスポーツ H81W H17.5	Rゲート スポーツ	前期タイプが来た。	パーツガイドで一種類しか品番がなく前期、後期が共通との認識をしていた。後期タイプはガラス面下端のパネルが凸んでいる形状です。
エクストレイル NT30 H16.3	左クリア X	クリアを発注したのにテールが届いた。	コンビランプと書いてあったのでテールランプと勘違いしました。今後、コンビランプと書いてあったらクリアランスカテールランプなのか確認します。
エブリー DA62V H15	ボンネット JOIN-TBO	フードモール穴なしのVAN用を送ってしまった。	JOIN-TBO (12y5～) はすべて先端モール用でした。認識ミスでした。
エブリィランディー DA32W H13.5	Fバンパー	エブリィプラス共通と間違った表示をしておりました。	ランディーとプラスのFバンパーは形状が違います。登録ミスでした。

フロント営業員のルート営業同乗研修報告

顧客満足度実態調査として、フロント営業員がルート営業に同乗してボディーショップさんの工場を見学し、リノベートパーツの活用上の問題点を調査しました。今後これらの調査結果を具体的な行動に移して行きます。報告書の一部をご紹介します。

- 安いなりの商品ではなく、安くて品質の良い商品を望んでいます。購入者側と販売側との溝をどの様に埋めてゆくか？各部門でいろいろな意見を聞いてみたい。
- 品揃えの安定している業者へ発注する傾向が強い様です。他社探しの連絡が遅いという意見がありました。この点を改善したら受注量も改善出来ると思います。
- ルート営業は人と人とのコミュニケーションの大切さを重点にした販売方法のひとつと改めて理解出来ました。
- 普段目にする事のない修理現場がみられました。お客様の状況が把握出来たので、電話応対などでキメの細かいサービスを心掛けます。

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
セレナ TC24 後期	右ライト ノーマル	中メッキが浮いている様に見える	中メッキには異状がありませんでしたが、コーティングによるレンズ面のヒビ割れが大きく発生していました。このヒビがメッキに写りメッキの浮きに見えていました。現在コーティング材の材料変更は検討を重ねています。
MPV LW3W H17.3	右ライト	中ほこり、レンズ面キズが多い	現時点での出荷基準に合わせると内部ほこりに関しては、パスする程度のものでしたが、お客様の商品期待度が大きい場合、ミスマッチが起こることもあります。今後この様な期待に十二分に応えられる様に出荷基準を序々に改定して行きます。

混載促進キャンペーンは通年実施致します。

バンパーバリューセットには、バンパーを購入された方の40%以上の方が参加して頂きました。皆様の幅広いご支持を受けましたので、今後サービスメニューとして定着させて行きますので、是非ご活用ください。

- 〔 バンパーバリューセット : 1本の場合▲1,000円 (バンパー+1アイテム以上)
(1梱包内での混載) 2本の場合▲2,000円 (バンパー2本+1アイテム以上) 〕 ※単価6,000円/本以上のバンパーを対象にしております。