

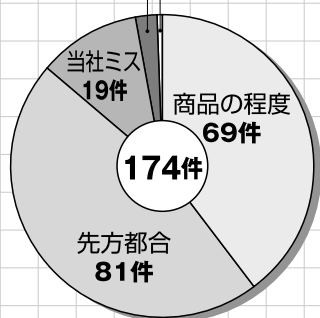
リポートニュース

平成18年5月号 No.48

現在、リサイクル部品を販売しているグループが全国に15あり、このグループの代表者が一同に集まって会議を重ねております。これは全国の解体事業者組合で組織する日本ELVリサイクル機構の音頭で経済産業省との意見交換を柱に、リサイクル部品業界全体がまとまって出来る活動は何かを模索し、共に行動していこうというものです。今後の活動が期待されております。

今月のクレーム 集計報告

運送会社ミス4件 その他1件



●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	11 件	11/1364 0.81%	ヒビ・ヘコミ 4件、取付部分切れ 2件、部品欠品・塗装ヒビ・下取付合わない・サフェ粗い 各1件
ボンネット	3 件	3/422 0.68%	エクボ多い・裏骨から前にかけてラインのズレ・深いキズ 各1件
フェンダー	6 件	6/997 0.60%	取付け穴合わない 2件、手間かかる・ライン合わない・フードとのライン合わない・フェンダー取付部合わない 各1件
ライト類	45 件	45/1992 2.26%	取付ヒビ・折れ・ツメ欠け 15件、バルブ取付・固定部割れ・破損 7件、光軸ネジ折れ・欠品・曇り・水漏れ 6件、キズ・汚れ 4件、メッキ剥れ・反射板がたがた・バラスト点灯不良・ふちゴム切れ・グリーン濃さ違う 各1件
トランク・ドア	4 件	4/77 5.19%	裏骨ゆがみ・パネル穴違い・裏ストッパー変形・手間がかかる 各1件
計	69 件	69/4872	

（自社のクレーム発生率が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
カムリ ACV30 H16.12 後期	Fバンパー	確認時16/12後期でしたが受注書が届いた時は16/1と明記しており、それに気づかず発注書をそのまま廻してしまい前期が出荷されてしまった。	受注書での年式が確認時と違っていたのを当方でチェックして修正のアピールをしていなかった。今後、突き合せをきちっと行います。
ライフ JB5 H17.12	Fバンパー DIVA	口の大きさが違うものが届いた。届いた物は現車より小さい。	ノンターボ用の口の小さい方を出荷しました。DIVAのバンパーは口の大きいTBO専用のものを使用しております。
マークII GX110 H13.1 前期	左ライト GD	左右ライトを送ったが左側だけ色がぬけてしまって、左右ライトの色合いが違うので交換。	グリーンやスモークといった色付のメッキライトは左右セット確認で色合せをしています。微妙な濃さの違いが数段階ありますのでなるべく近いものを組合わせて発送致します。

ライト類の新たなクレーム対策を実施致します。

4月のライト類のクレーム数が45件に達しました。内訳は返品18件、値引4件、交換23件で対応致しました。

新たなクレーム対策として

- ① 検品作業員の再教育をしました。
- ② 運送会社をヤマト便に変更しました。
- ③ 当日生産、当日出荷による時間的制約の中でおこるチェックミスを防ぐため、在庫生産比率を高める作業形態にシフトして行くこと。

以上、3項目を実施してゆきます。

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
フィット GD3	右ライト DSユニット 中メッキ	レンズと裏の黒いプラスチックの所がすき間があいて、ライトをつけるとライトが前に浮いてしまうように見える。	レンズとハウジングに5mm程度のすき間がありました（通常2mm程度）。今回の商品はバラストを脱着する際にリフレクターを大きく動かすタイプで、光軸調整幅の限界を越えており、リフレクターを押し出していました。商品の構造上バラスト脱着時にこうした手順を避けられせん。コアの仕入時バラストを外した際に発生してそのままの状態が続いたため、ハウジングが戻らずに形が変形して、すき間が出てしまったようです。大変ご迷惑をおかけ致しました。

Yahooオークションに出品する商品の採用基準と価格設定について

①純正ノーマル部品の場合

- 原則として多数在庫品に限って出品しております。これは従来のお客様との競争を避けるためです。
- フロントでのバンパーの通常価格は、補修バンパーを基準にしております。補修前バンパーは一般に▲1,000円の設定になっております。一方でオークション上での無補修の純正新品キズバンパーはそのまま取付け可能な特殊コアの扱いで通常価格よりも割り増しにて販売しております。

②純正エアロ部品の場合

- ジャンク品として紹介されているものは、通常販売している商品の検品基準を下回るもので、補修にかなりの手間がかかる事が予想されるコアです。返品を受け付けられないものです。
- 検品基準以下のものでも、希少価値のあるコアの場合は特別採用で手間を惜まらず商品化するものです。見た目は通常補修と遜色ありませんが、かなりの手間をかけて商品化したものです。通常価格よりも割り増しにて販売しております。