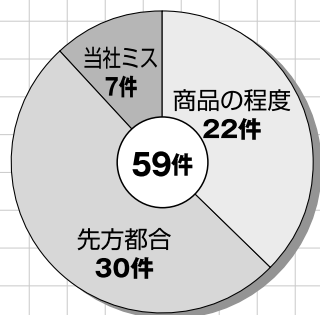


レポートニュース

平成18年6月号 No.49

進化論の提唱者で知られるダーウィンの言葉に「最も強い者が生き残るのではなく、最も賢い者が生き延びるものでもない。唯一生き残るのは変化できる者である」とあります。これは外部環境の変化に適応できた者が生き残るということです。マーケットの変化に柔軟に対応出来るために自社はどのような課題を抱えているのかを常に問い、その変革を実践してゆく事が大切のように思います。

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	4 件	4/1279 0.31%	すき間あく・素地部にサフェ付着・Rフェンダー付近歪みある・取付け欠け 各1件
フード	1 件	1/407 0.25%	手間がかかる 1件
フェンダー	7 件	7/993 0.70%	サフェ割れ／ヒビ・先端歪みひどい・手間かかる 各1件 先端ライン合わない・歪みあり 各2件
ライト類	9 件	9/1973 0.46%	曇り・水漏・光軸不具合 各2件、キズ・汚れ・バラスト不良・D/M作動しない・ウィンカー割れ・上取付けキレツ 各1件
トランク・ドア	1 件	1/76 1.32%	サッシュ回りに脱色がある
計	22件	22/4728 0.46%	

（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
ローレル HC35 H12.9	左ライト MED	バルブを止めるフタが無く単品で購入出来ない ので返品します。（フタが欠品している旨は伝 えていませんでした）	裏のフタが単品で購入出来ないことがわかりました。フタのない場合はお客様の 了解をとってから販売します。
ライフ JB8 H16	右ライト ディス	焦点を合わせる調整用（プラスチック）ボルト の止め金が外れていて使用不可。	光軸調整ネジ受けのプラスチック部品をとめている部分が割れていました。検品 時ガタつき音がなく発見出来ませんでした。目視での発見は難しい部ではありま すが再発防止に努めます。
ウィッシュ ZNE10G H16.3	右ライト X-S パッケージ	水もれではないが透明度がすこしたりない所が ある。	レンズのキズ処理でコーティングを一部削り取った部分の透明度の違いによるも のでした。再コーティング材としてガラスクォーツ材を塗布しておりますが、コー ティング材の厚みが関係しているものと考え対応を検討中です。

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
プリメーラ WTP12 H16	グリル ライダー	Fバンパー内のビレットのカーブのふくらみが なく全体に伸びた感じがある。	ビレットのふくらみが10cm位ある曲りである事を気付きませんでした。鉄製の ビレットグリルの場合は曲りをチェックして現物合せをして出荷致します。

オンラインマーク制度をご存知ですか？

消費者が安心してインターネット通販を利用するためのひとつの判断材料として通信販売事業者が付与されるものです。これは第三者である認定機関から一定の運営基準を満たす適正な事業に付与されるものです。当社はこの制度をH18.6取得致しました。Yahooオークションでの出品品はエアロ部品を中心に充実いたしますので引き続きご注目の程お願い致します。

データ収集 ご協力をお願い

当社はYahooオークションの参加を機にオリジナルカスタマイズ商品の開発に努力しております。しかしながらこれらの商品が実装されたオリジナル写真がありません。

特に ■取り付け作業の工程写真

■実装された完成写真 等の情報を求めています。

ご提供されました情報は当社のHP、カタログ、雑誌の宣伝広告などに紹介させていただきます。よろしくお願いします。

担当 栗原・平井



参考：フーガY50改造 ガトリング+ブラックアウト



参考：スカイラインR34改造 プロジェクターレンズ



参考：キューブZ11前期改造 パールホワイト