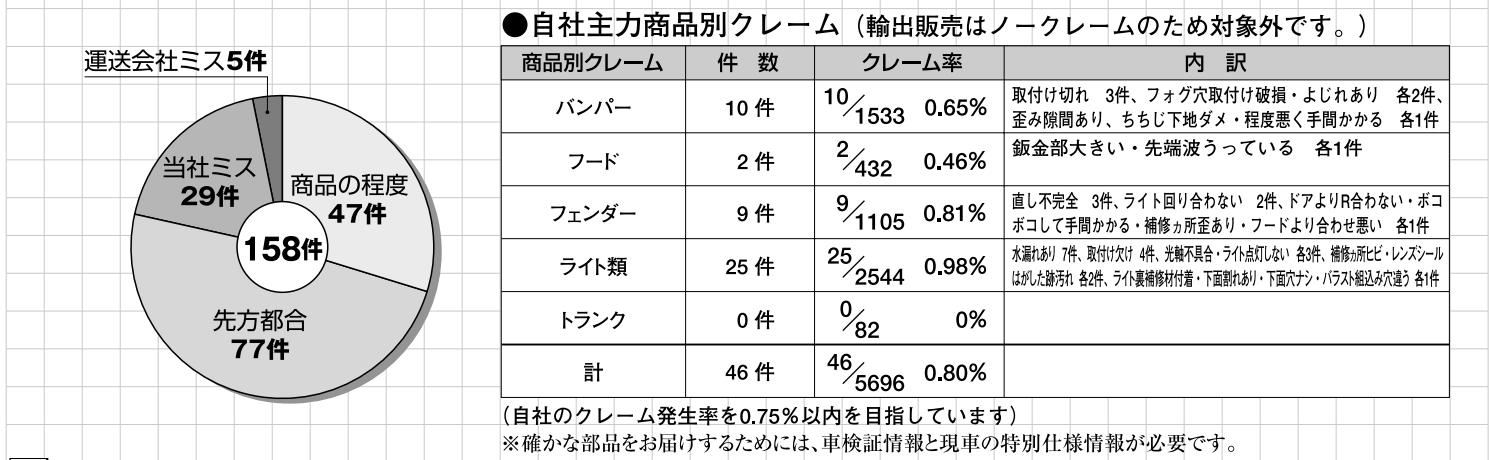


今月のクレーム 集計報告



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
グランディス NA4W H18.5	左ライト DS 中クローム	中クロームで手配したのですが、現車の方がメッキぼいので左右合わない。	左右の色合いが微妙に違ったようです。メーカー出荷時点の問題か、使用している間の変色によるものかはわかりません。このクレームは微小なもので、今後の経過を観察します。
ウィッシュ ZNE10G H18.2	F・Rバンパー X-S	同一梱包で重なって届いたが、F・Rバンパー共に同じ場所によじれが出ている。	すこし小さめのダンボール箱に入れて発送しましたが、クレームにつながったと思います。今後はF・Rバンパーを1本ずつ別梱包で発送いたします。
アリスト JZS160 H10.3	左右ライト DS ユニット	ライトのシール状況はがした後、完全に現状に戻っていない。	内部に汚れが目立ち、レンズ面をはがした上でクリーニングをして、再びシール材を充填して商品化したものです。今後さらに品質アップを計り完全な商品化に努力してまいります。
ヴィッツ SCP10 H11	右ライト F	光軸がききませんので、交換分を出荷してください。	2つの調節ネジのうち1つが空回りしておりました。受側のプラスチック部品の摩耗と思われます。ご迷惑をおかけしました。
アテンザ・スポーツ GY3W H15.2	右ライト DS 23C、23S	ライトが点灯しない。中に入っている配線に問題があるのでは？交換分を出荷してください。	交換分においては問題はありませんでした。目視による断線・端子の外れはありませんでした。ディーラーでのクレーム交換が発生しているようですので、今後の情報収集に努めてまいります。

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
ゼスト JE1 H18.3～	フード	外国人バイヤーの発音がザツツと聞き取り、JD1の型式違いと思い込んで出荷してしまっ	新車ゼストJE1の存在を認識しておらず頭からザツツと思い込んで作業を進めてしまった。型式違いの場合はよく調べて原因を追求していきます。
プレマシー CP8W H11.9	右ライト ノーマル	部品違い。 当 社：NO P0571R お客様：NO P0286	フォードのイクシオンのライトを送ってしまったようです。ライト形状がよく似ているので間違えました。
インプレッサ GGG3 H17.11	左ライト ノーマル ASSY	レベライザー無し用タイプを送ってしまった。	レベライザーの有無を把握していませんでした。～H17.12～でレベライザーの有無があると思われます。この近くの年式は必ずレベライザーの有無を確認して販売します。
フォレスター SG5 H14.2	左ライト ユニット X20	バラストの取付けが同じであるが配線に違いがある。前期・後期の間違えではないか？	～H16.2～を変わり目として確認してました。～16.2はバラスト別体型で下面にF23の文字。16.2～はバラスト体型で下面のF31の文字。お客様からの情報によると、～H14.9～でカブラの配線に少し変更があったとの事です。今後はFの番号とカブラ配線の形状を確認します。
マークII クオリス MCV20W H11.8	Fバンパー	純正品番号を表示していた部品を表示通りに前期タイプと判断して発注したが後期が届いた。	当社の入力ミスでした。純正品番号をたよりに注文をするお客様が多くなっているのを入力に注意すると共に前期・後期の変わり目をきちっと明記する事にします。

当社の編成表です。

現在社員37名、パート社員30名のスタッフで運営しております。

		社員数	パート社員数			社員数	パート社員数
生産部	鍍金課（フード、フェンダー補修）	5	0	営業部	第一営業（自社在庫の販売）	7	0
	塗装課（バンパーの補修）	4	8		第二営業（他社在庫品の購買）	2	0
	ライト課	補修班	1		ルート営業（地元のルート販売）	2	0
		クリーニング班	2				
	商品管理課	在庫確認班	4	資材部	資材課（コアの集荷）	6	0
		梱包班	3				
		登録班	1				

皆様からのご注文は、社員一丸となって取り組んでいきますのでよろしくをお願いします。