

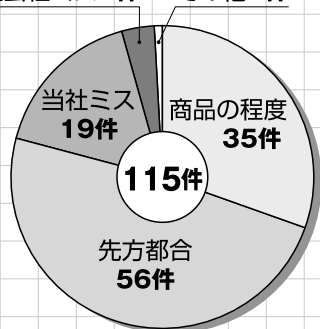
リポートニュース

平成18年8月号 No.51

「従業員50名以上（パート社員も含む）雇用している事業所では、安全衛生管理者の選任が必要です」と労働基準監督所より指導を受けました。皆様のご要望に何とか答えたいという社員の思いが膨らみ、いつの間にか大所帯になっておりました。皆様の力添えでさらに良いリノベートパーツの製産に取り組んでゆきますので、よろしくご指導のほどお願いいたします。

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	3件	3/1232 0.24%	下面ヒビ・左クォーター隙間あく、補修前ノキズ・変形あり 各1件
フード	1件	1/395 0.25%	数カ所ライン合わない 1件
フェンダー	7件	7/1377 0.51%	直し不完全・全体的に反りがある・大きな凹みあり、ドアより合わせるとフードの前が合わず、ライト下止め部の塗装が割れている 各1件、先端合わない 2件
ライト類	21件	21/1939 1.08%	水漏れ 8件、光軸不具合 3件、取付け欠け、補修所汚い 各2件、光軸の所ヒビ・ステの位置合わない・レンズ表面光沢ナシ、レンズ欠け・プラスチック耳切れ 各1件
トランク	0件	0/76 0%	
計	32件	32/5019 0.64%	

（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。

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
キャミ J100E H12.2	左ライト	H13.1月購入したが、レンズ表面の磨き作業が悪いのか光沢が年々出なくなった。	当社から出荷したライトの5年半後の状態を知るために交換分を出荷して回収しました。レンズ面の黄ばみは一般に純正ライトにも発生する黄ばみと同一レベル程度と判断いたしました。今後も耐候性の優れたコーティング材を探し、検証して活用してゆくものであります。ご理解のほどよろしくお願いします。
ノア ARZ60G H17.9	グリル X	材料の不一致か？ 塗装がちぎれてしまいます。	材料の不一致などで、バンパーなどでも同じようなクレームがときどき発生しております。それ以外の対応として補修カ所の周辺の塗装はシンナー成分が塗膜を侵すことを考慮して一度で吹き付ける塗装を少なくして、溶剤を揮発させ（半乾き程度）幾度にも分けて塗装を行い、ちぎれの発生を極力防いでいます。
セレナ PNC24 H13.8	左ライト	水漏れか曇りのためか、レンズ面が結晶のような模様になっている。	防水の異常はありませんでしたが、レンズコーティング材によるクラックが「結晶のような模様」で多数発生していました。コーティング材の施工ミスと考えます。現在、ガラスコーティング材に変わる施工性の良い優れたコーティング材を検証中です。

ヘッドライトのコーティング材変更のお知らせ

当社ではリノベートライトの開発当初より、再コーティング材として「クォーツガラス」を使用してきました。今回、新製品「クリアセラミックコート」の採用に踏み切った理由として、特にライトレンズ面の素材ポリカーボネイトに大変相性の良い点です。ポリオルガノシロキサンを主成分としたコーティング材です。従来のコーティング材に対して耐候性・硬度になら劣るような問題はありませんので、ご安心してご利用していただけるものと思います。ご理解のほどお願いいたします。

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
インプレッサ GDA H13.5～	左ライト ASSY WRXNB	ディスプレイ用プロジェクターの入るタイプが届いている。	H13.9～のハログেন中クロタイプを送りました。～H13.9までは中クロのハログেনの設定がないことを確認しました。
ハイラー MCV31W H15	右ライト ディス ATS用 AIRS	水漏れのため交換分をもらったが、コンピューターの取付口のネジ穴がないものが届いた（3カ所）。	今回、初めて起きたクレームでした。調査で下のふた等の品番がH17.8で分かれておりました（ASSYの品番は変わっていない）。～H17.8までが下面取付けあり、H17.8～が下面取付けなしと思われます。とりあえず、下面バラスト付近の形状を～H17.8～を境目にして確認します。

返品時 佐川急便の利用中止のお願い

H17.10月以降、設定価格が従来の3倍以上の法外な値上げを一方的に押しつけられたため、当社ではすでに佐川急便の利用を完全に停止しております。返品の際は、フロントと相談のうえ、手続きをお願いいたします。