

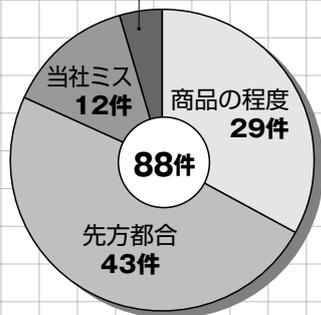
リノベートニュース

平成19年4月号 No.59

国際オートアフターマーケットEXP2007も無事終了致しました。たくさんのお客様にお立ち寄り頂き大変活況のあるブースになりました。担当したスタッフとの意見交換の場では、大変貴重なアドバイスも頂きさらにアンケート調査にもご協力頂き大変感謝しております。6月にはオートサービスショー（6/15～6/17）に出展を予定しております。またお会いできる日をスタッフ一同楽しみにしております。

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 4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	5件	5/1273 0.39%	修正しにくい場所の角折れ。補修前商品：右膨らみあり。右凹あり。補修ヶ所割れ、格子の所キズ多い。各1件
フード	2件	2/414 0.48%	波うってライン合わない。ヒンジの辺り歪みあり。各1件
フェンダー	3件	3/1055 0.28%	歪みあり。修正ヶ所凹あり。タイヤハウス後ろ折れあり。各1件
ライト類	17件	17/2113 0.80%	水濡れ4件。取付け欠け、ライトレンズ割れ各2件。光軸不具合、中（も）る、ヒビ入っている、点灯しない、針金飛び出ている、表面欠けあり、ステビビあり。黄ばみ取れていない、裏ピン折れあり。各1件
トランク・ドア	0件	0/89 0%	
計	27件	27/4944 0.54%	

（自社のクレーム発生率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。

H19年度品質目標の行動項目

この行動項目に沿って各部門で品質目標数値を決定し、これらの達成率を一年間管理し、その経過と共に改善を繰り返し、リノベートパーツの品質維持・向上に努めます。皆様の暖かいご指導をお願いします。

- | | |
|--|---|
| <p>钣金課</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 発送業務の出荷時間に遅延のない様に体制を作る ● 補修パネルの合わせを徹底し、その精度を高める事 <p>塗装課</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 顧客ニーズに合った商品選別を実施し、より効率的な販売チャンスをねらう ● 第一営業と第四営業の顧客ニーズを考えて商品選別を行い、融和のとれたシステムを作る <p>ライト課</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ライトの出庫数をオンリーワン企業の『あかし』と位置付け積極的な販売戦略を展開する ● 技術力を生かした受注活動を促進する <p>商品管理課</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 社内在庫の情報公開を進め、円滑な在庫確認の環境を作る ● 生産部への依頼管理を進め、出荷体制を整備する | <p>ルートセールス営業課</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 地元からの継続的な販売力を維持する ● 担当地区の優良顧客を監視し、顧客ニーズの動向を探る <p>第一営業（フロント）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 第一営業と第四営業の融合を計り、顧客対応を明確にして販売促進をねらう <p>第二営業（他社品販売）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 第一営業の顧客ニーズをフォローして優良顧客を確保する ● 購買先の選定を強化し、クレームの発生を抑える <p>第三営業（業販ネット販売）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 業者間ネットワーク上で一定売上を確保し、業界全体の景気動向の指標とする <p>第四営業（yahoo販売）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 第一営業と融合を計りつつ、社内在庫の情報発信に最大の努力を払い、販売チャンスを広げる <p>第五営業（輸出販売）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 輸出業者向けの情報公開に取組み、販売チャンスを広げる |
|--|---|

オートアフターマーケットショウ EXP2007 参加スタッフの報告書

- 通常の日常業務では感じられない事ですが、当社の作業が大変注目されていると思いました。これらのお客様のニーズに応えるために努力してリサイクル部品を生産し、販売し続けることが大切と思いました。
- サンクスブライト・レンズ磨きに興味を持った人が多く、質問も集中しておりました。ライトの預かり洗浄のニーズの多いことも知り、今後の営業展開に生かしたい。
- 普段自分が当たり前のようにしている作業がお客様にとって驚きの作業であったことを知り、技術の責任を感じました。
- 実演で説明をしても「黄ばみ」が落ちるのが半信半疑の方が多くいました。中汚れライトを外していることを字幕付きビデオなどで紹介すればもっと理解してもらえと思った。
- 一つ一つの商品を大切に最良の形でお客様にお届けできるように責任を持って仕事をしなければと思いました。

ライトメンテナンスキット「サンクスブライト」好評発売中



詳しくは、ホームページをご覧ください。URL <http://www.renovate.jp>

KF 越谷フェンター株式会社

〒339-0056 埼玉県さいたま市岩槻区加倉7598の1
E-mail info@renovate.jp URL <http://www.renovate.jp>

TEL 048-758-1151
FAX 048-758-1154
IP 050-5555-1810