

リポートニュース

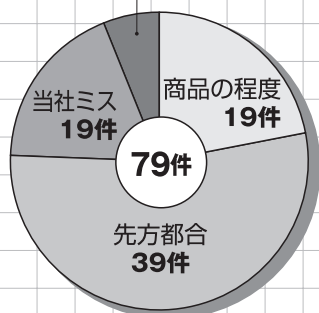
平成20年5月号 No.72

6月6日～7日の2日間、「自動車環境サミット in 北海道」が札幌で開催されます。主催は日本ELVリサイクル機構で、7月におこなわれる北海道洞爺湖サミットの前座として、経済産業省・環境省・北海道等の後援を受けて行われるものです。テーマ別分科会も数多く開かれる予定ですので、ご興味のある方は是非参加して下さい。

(会場：札幌コンベンションセンター入場無料)

前月のクレーム集計報告

運送会社ミス 2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	5/1271 0.39%	全体的にサフェで手間がかかる 2件 ライン合わない、ネジ留めステ 1ヶ所欠損、 左コーナー割れ 各1件
フード	1 件	1/426 0.23%	寸法合わない 1件
フェンダー	5 件	5/1011 0.49%	手間かかる、凹みが修正しきれていない、先端折れ、 程度が悪い、ラインがずれている 各1件
ライト類	6 件	8/1822 0.44%	水もれ、中くもり 2件 左右の色合いが違う 内部での破損、光軸受け破損・グリル下・取付欠損 各1件
トランク・ドア	0 件	0/91 0%	
計	17 件	19/4621 0.41%	

(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。

当社ミス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
アイシスプラタナ ZNM H18	Fスポイラー モデリスタ	形が違う	モデリスタの中に前期タイプの初期と中期があった。表示では前期タイプ共通としたため、当社のものが中期・お客様が欲しかったのが初期ということであった。画像が添付してあったが、良く確認できていなかった。
ゴルフ5 GTI 1K系	Fバンパー	ダクト穴の所のフォグ穴辺りの形が違うジェッタではないか？	ゴルフGTIとジェッタの車種違いでした。 ゴルフGTI…モール無し ジェッタ…モール有り（ダクトの穴の上）
ヴィッツ SP90 H18.2	左右ライト ILL	左右の色が違う	調査した所、製造ラインの違いで発生する色違いだろうと判断しました。 左右で販売する場合、出荷時点で色あいの違いをチェックします。

当主力商品別クレーム率、年間推移表

全体系	H19年度	H18年度	H17年度
クレーム率	0.55%	0.69%	0.61%
主 力 商 品 別			
バンパー	0.25%	0.35%	0.22%
ボンネット	0.53%	0.62%	0.79%
フェンダー	0.49%	0.60%	0.62%
ライト	0.75%	0.92%	0.84%

考察と対応

バンパー

クレーム数は「0」に近い数値に達していますが、これは完成度が高くなったという意味ではなく、部分補修品としての商品の認知度が上がったものであり、ユーザーのニーズは全サフェ・全カラーバンパーの方に高い需要がある事も理解しております。

フード・フェンダー

板金ものは現在以上の高品質なコアの大量出荷は難しく、合わせ作業の充実を計る以外クレームの低減を計る方法は見当たらない状況です。

ライト類

新型ライトの技術的進歩が大きく、毎年新たなフレームが発生し、その対応に追われているのが現状です。

- 「液ダレ」現象の対応（リノポートニュース臨時号参照）
- ヘッドライトの大型化・重量化の傾向で「破損状態」で届くケースが多発。梱包方法の改善に努めた。
- 光軸調整の不具合は「リノポートニュース5月・10号」で正しい取扱い手順パンフレットを作成。再発防止に努めた。
- 作業員の検品レベルを再教育し、「取付部、欠品、欠け」のクレーム減少に努めた。

ネットオークションの副産物

ホームページの閲覧件数が毎日300件以上に達しています。ネット販売で当社リノポートパーツを購入されたお客様の中で、継続的な取引が始まったケースが年間46件にも達しました。

これは年間の新規顧客数の26%に相当します。BS様の中にはリサイクル業者や地域部品商にもまかせきりでなく、自ら汗を流してネット上で部品を探している人が多数いることを知りました。

リサイクル部品利用促進キャンペーンポスター



「次世代のためにできること」をテーマにリサイクル部品を使用することで、CO2を削減し、「地球温暖化防止」に貢献できる内容のものです。貴社の事務所や工場内に喜ばれる明るいポスターです。

このポスターを一部 200 円で配布中です。ご希望の方はフロントまでお申し込み下さい。

(部品発送時に混載してお送りします)

宮内さんが復帰します

産休で一年間休職していた宮内さんが6月1日より復帰します。お子さんの楽斗くんもこんなに大きくなりました。涼しい目をした利口そうなハンサムボーイです。

