

# リポートニュース

平成21年2月号 No.81

3月12日にISO9001のサーバランスを予定しております。

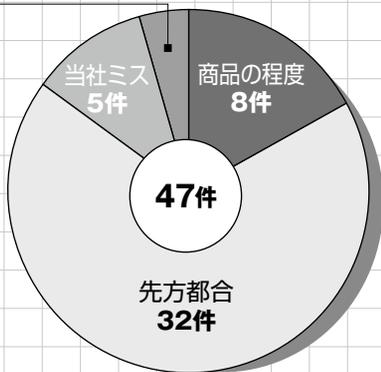
お客様から頂いた声：クレーム報告、評価苦情、満足度アンケート調査などをもとに、来年度（H.21.4～）の行動指針を作っております。

新年度の販売目標高については、まだ決まっておりませんが、この春に予定されている高速道路の土・日1000円フリーパス導入にワクワクした勝機を感じます。

「車離れ」をぜひこの機会に解消できればと期待しております。

## 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（輸出版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	0件	0/1115 0%	
フード	0件	0/313 0%	
フェンダー	2件	2/790 0.25%	ライン合わない、凹みあり 各1件
ライト類	6件	6/1925 0.31%	水漏れ、曇り 2件、水滴跡あり、取付スプリング折れ、光軸さかない、AFS作動しない 各1件
トランク・ドア	0件	0/64 0%	
計	8件	8/4207 0.19%	

（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。

## ▲ 発送顧客73社の顧客満足度調査結果

営業業務についての満足度（5点満点）			商品についての満足度（5点満点）		
質問事項	一般	業者	質問事項	一般	業者
問1 フロントの電話対応	4.3	4.2	問8 ボンネット	3.4	3.2
問2 回答の早さ	4.0	3.5	フェンダー	3.4	3.3
問3 納品率	4.1	3.6	ライト	4.0	4.5
問4 価格	3.2	3.7	バンパー	3.5	3.6
問5 フロントのクレーム対応	4.2	4.1	問9 以前に比べて品質の向上	3.6	3.7
問6 クレーム処理の納得度	4.2	4.0	問10 パーツを探す優先順位	別途参照	
問7 営業業務の進歩	3.6	3.5			

皆様のご協力に心から感謝申し上げます。

（5.0 大変良い 4.0 やや良い 3.0 普通 2.0 やや悪い 1.0 悪い）

## ▲ 継続中キャンペーン（ライトの混載値引きは2月末終了）

昨年12月におこなわれた顧客満足度調査でもっとも高い評価を受けました「ヘッドライト」の大感謝セールを実施しております。バンパーと混載になると更にお得なバリューセットも用意されております。是非、この機会に一度お試しください。

平成21年 新春 大感謝セール 1月5日 2月28日

ヘッドライト500円/個 混載値引（当社販売価格より全アイテム）

特典 1 ●混載促進キャンペーン継続中●  
バンパー+1アイテム以上 → バンパー1000円/本 値引

特典 2 2点以上お買い上げの場合 → 送料無料（一部地域により負担あります）

KF 越谷フェンター株式会社 TEL.048-758-1151 FAX.048-758-1154

## ▲ まず始めにインターネットで探します 16%

当社調査に依る

当社と取引のある147社のBS様に「外装リサイクルパーツを探す際にどのようなルートで商品を探しますか？」の質問に対して「まず始めにインターネットで探します」と答えた方が16%に達しました。

ネットオークションは部品の買い手（BS様）が出品されているリサイクル部品の画像を見て部品の状態を把握して「品質」と「価格」の折合いを買い手が妥当と判断して購入するものです。

ユーザーの要求通りに車の修理が出来るかな？……BS様が手間を惜みず自分自身で幅広い情報を入手しようと行動しているのが判ります。

自動車中古部品

検索

## ▲ 不参加のお知らせ

第8回国際オートアフターマーケットショウEXPO（2009.3.12～14）参加を中止致しました。

日頃お会い出来ない皆様と唯一のコミュニケーションの場として毎回出展してきましたが、今回残念ながら参加中止を決定致しましたので何卒ご承知下さるようお願い致します。

## ▲ 宮内さん産休に入ります

長男誕生から1年、やっと会社復帰を果たしたのもつかの間、次男誕生（H21.4.15予定）を控えて2月いっぱいまで再び産休に入ります。次回の復帰時期は10月過ぎになると思います。「冬場の繁忙期までには必ず戻ります」と宮内さんから力強い言葉を頂きました。

## ▲ Yahooオークション出品担当 長谷部社員の手術が成功しました

先月1月16日より入院し、腰椎仙椎固定術を受けた長谷部さんの術後は順調で、今月中旬までには退院出来る見通しになりました。その後、約1ヶ月間自宅療養を続け、3月末までには職場に完全復帰する予定です。