

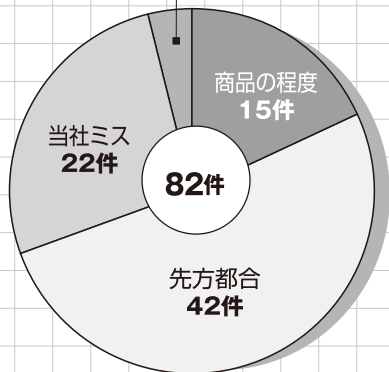
リポートニュース

平成21年3月号 No.82

年度末の3月、会社の将来展開を占う〈5ヶ年計画〉を実態に合わせて修正・立て直し案を作り、新たな5ヶ年計画を再構築する作業を毎年進めておりましたが、今年度はあまりにも激しい経済変化にほんろうされて修正どころか、一からの出直し計画になってしまいました。しかしながら、ヘッドライトのリサイクルだけは業界の「オンリーワン企業の証し」として継続的な設備投資、人材投資を進めてゆくべきものと位置づけをしています。装着機器の機能検査などの取り組みが今後の課題として上げられております。

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 3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	1件	1/1036 0.10%	巣穴多い 各1件
フード	2件	2/320 0.63%	段差あり、ねじれ 各1件
フェンダー	4件	4/749 0.53%	隙間があく、段差あり、ピラー部分折れ、ライン合わない 各1件
ライト	8件	8/1636 0.49%	水漏れ、曇り 2件、光軸不良 4件、水滴跡あり、レンズ内クラック 各1件
トランク・ドア	0件	0/58 0%	
計	15件	15/3799 0.39%	

(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。

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
wish ZNEIO H16.2	Fバンパー Xエアロ	現車前期タイプであった。	メアアロと聞いたので、そのタイプは後期しかないと思い込んでいた。
ゼスト JEI H19	Fバンパー内のグリル、スポーツTBO用	TBO用はナンバー左上に穴が空いていないが、送ったものは穴が空いている。	NA用とTBO用を逆に覚えまして。NA用はダクトの穴が空きTBO用は穴が空かないことを確認しました。
ラウム NCZ20 H19	左ライトユニット DS用	裏のふたがユニットにも必ず付いてくるものなのに、それが無かった。	トヨタ系のライトの裏のフタは単品で純正が販売されているものと考えていた。今後はフタの有無を確認してお客様に伝えます。
ワゴンR MC22S H13.1	左ライト FG.FM ハロゲン	現車は中クロでした。	プロジェクタータイプの有無を書き忘れ中メッキタイプで販売、現車は中黒のプロジェクターを使用していた。回答時中メッキはやめてプロジェクタータイプの有無をたずねて販売してゆきます。

クレーム率年間集計 (H 20.3~H 21.2) 自社クレーム分 (先方都合、他社仕入れ分を除く)

全体	今年度	H19年	H18年	H17年	考察
自社クレーム率	0.83%	0.91%	0.84%	0.84%	自社主力商品クレーム件数に微少な減少傾向が見られ、毎年リノベーターパーツの信頼性が増しているものと思います。

品目別	自社主力商品別				考察
バンパー	0.45%	0.55%	0.69%	0.61%	補修済バンパーとして使い慣れたBS様には一定の評価を受けていますが、市場を拡大するためには品質と価格の整合性をより適切なものにする必要があると考えております。
フード	0.35%	0.53%	0.62%	0.79%	合わせ作業の充実を計りクレームの提言に努める一方で、钣金ヶ所の画像を添付して品質程度にあった価格を表示して、部品を顧客側が選択できる販売方法にシフトする必要があると考えています。
フェンダー	0.50%	0.49%	0.60%	0.62%	
ライト	0.58%	0.75%	0.92%	0.84%	お客様から「高い商品力」を持つアイテムとして大きな評価を受けております。新型ライトの技術進歩が大きく、装着機器の機能検査の必要性も高く、関係会社にテスト機の調査を依頼しました。
計	0.45%	0.55%	0.69%	0.61%	

中古車輸出が激減!! 前年同月比65.2%減

2009年1月の中古車輸出台数は26,751台(前年同月比65.2%減) 昨年実績の仕向地別トップ2でシェアの半数以上を握っていたロシアとチリが前年同月比で10分1と激減した。…世界的な金融不況や為替の円高のほかロシアが関税率を1月12日より引き上げ、チリも再出先であるボリビアが昨年12月より年式規制を打ち出したことで大幅な輸出減につながった。(H21.3.4日刊自動車新聞による)

本日の目玉入荷商品 サイトをリリース

ホームページのトップに毎回、新着情報を発信していますが…特に在庫情報の内容をもっと詳しく報告できないか?…といったご要望がありました。それで入荷した「在庫待ちコア」以外の目玉コアを、検品後に公表する事になりました。すこしずつ公表アイテムを増やしてゆきますのでご期待下さい。

本日の目玉入荷商品

「探し中の部品画像」の公開

フロントに「形状のわかる画像を送ってほしい」…といった要望が多くなりました。この要望に答える方法として、当社のホームページ上に「探し中の部品画像」サイトを計画しております。コアの形状、程度の画像をこのサイトに貼り付けてお客様に見て頂くものです。4月にはリリース出来まますので是非ご利用下さい。

探し中の部品画像