

リノベートニュース

平成21年4月号 No.83

昨年の夏ごろから始まったガソリン価格の高騰が「車の乗りびかえ」を生み、不況に強いはずのリノベートパーツも大きなダメージを受けました。100年に一度の不況とはいえただ手をこまねいて立ち止まっている事も出来ず、この機会を新たな飛躍のチャンスと捉え4月からの新年度をスタートさせました。お客様のニーズに柔軟に対応出来るリノベートパーツの進化こそが不況に立ち向かう大きな原動力と考えております。社員一丸となってこの難局を乗り越えてゆきますのでよろしくお願い致します。

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス 4件

クレームの種類	件数
先方都合	44件
商品の程度	14件
当社ミス	10件
運送会社ミス	4件
合計	72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 記
バンパー	0件	0/1138 0%	
フ ー ド	3件	3/325 0.92%	寸法合わない、凹みあり、カシメ部分ズレ 各 1 件
フェンダー	7件	7/831 0.84%	ライン合わない 3件 手間がかかる、ヤキを入れっ放し、深いキズあり、歪みあり 各 1 件
ラ イ ト	3件	3/1777 0.17%	モーターが動かない、ネジ穴広がり、光軸不良 各 1 件
トランク・ドア	1件	1/50 2.0%	凹みあり 1 件
計	14件	14/4121 0.33%	

(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。

今年度 活動方針

リノベートパーツの「品質の良さ」が「目」で分かるような情報発信に努め、お客様が 24 時間リノベートパーツを購入出来るシステムを構築する

部署	活動方針
生産部の活動方針	入庫した「コア」の年式・車種・品質の程度に適した販売チャンネルを選択し、製品化したものは直ちに登録して販売に直結した生産体制を作る。
営業部の活動方針	「品質」と「価格」の整合性に重点を置いた販売方法を鮮明に打ち出し、お客様がリノベートパーツを納得して購入できるシステムを作る。

各課の行動目標

鋳 金 課	パネル系の「程度」の説明に画像を活用する ホームページ上の「お探し部品写真」サイトを運用する事
塗 装 課	バンパーの「程度」の説明に画像を活用する 「renovate-shop」の出品品はすべて画像を添付する事
ラ イ ト 課	ライトの出荷数はオンリーワン企業の象徴としてとらえ、その向上に努力する レベライザー検査機器の開発を進める
商 品 管 理 課	「価格」と「商品の程度」が把握できる在庫の情報公開を進め、販売力の向上をサポートする 確認作業の正確性を増す為、社内在庫システムで入庫アイテムをすべて管理する
ル ー トセ ー ル ス 営 業 課	顧客からの要望・苦情をきちんと受け止め社内の改善に努める 地元からの継続的な販売力を維持する
第 一 営 業 課（フロント）	顧客からの要望・苦情をきちんと受け止めリノベートパーツの利用やすさを追求する フロントの 24h 営業を想定した「renovate-shop」の運営管理を担当する
第 二 営 業 課（他社品販売）	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
第 三 営 業 課（業販ネット販売）	ネットワーク上の出品画像添付比率を上げ商品の付加価値を高める
第 四 営 業 課（yahoo 販売）	リノベートパーツの B to C の移行を担うパイオニアとして販売シェアを拡大する
第 五 営 業 部（輸 出 販 売）	業務の透明性を計り、社内的な理解を深め業務の拡大を計る

ヘッドライト混載促進キャンペーン報告書

- 実施内容 ヘッドライト 500円／個 混載値引き
- 期間中の混載率

今回 (H21.1.2)	前回 (H20.1)	前々回 (H19.10)
47.1%	56.8%	54.8%
(1183個/2509個)	(800個/1411個)	(813個/1483個)

- 考察 業者間ネットワークからの混載率は11.7% (89個/756個)と低迷しました。
次回は事前の広報活動を徹底して皆様に広く活用して頂くように努めます。

ご協力ありがとうございました。次回のキャンペーンをご期待下さい。

インターネット上での販売チャンネルのコンセプト紹介

yahooオークション

- 難あり商品などの当社の品質基準外の商品販売
- エアロ系パーツ販売
- 大量在庫アイテム及び売れ残り予想アイテムのディスカント販売

「renovate-shop」

- 当社の24h営業サイトとして品質基準内のものを販売
- 大量在庫アイテム及び売れ残り予想アイテムのディスカント販売