

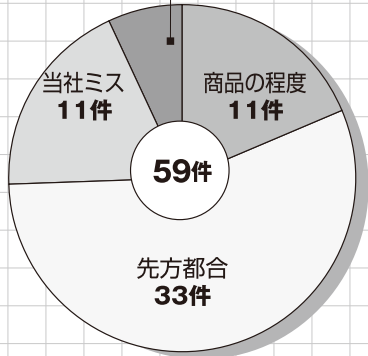
# リポートニュース

平成21年8月号 No.87

昨年の8月は「ガソリン価格の高騰」で車の「乗り控え」が起こり、お盆休みには「北京オリンピック」も開催されていたため家でのTV観戦に夢中になり、例年の様な車の動きがありませんでした。今年はガソリン価格も低めで安定していますし「高速道路1000円乗り放題」で車の帰省客が例年になく多いと予想されています。やや天候不順が気になるところですが「車に乗る楽しさ」をこの夏休みに十分味わってほしいと思います。そして新車購入に弾みがつけば中古車市場も活況が戻ってきます。あとは、「起こし屋さん」が生氣を取り戻してくれる日を待つだけです。

## 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	3件	3/1015	0.30%	サフェーサーのはがれ 2件 手間がかかる 1件
フ ード	0件	0/315	0%	
フェンダー	0件	0/787	0%	
ライト類	8件	8/1930	0.41%	水漏れ、曇り 3件 レンズ浮きあり、光が散る、パーナー台座欠け、 ボルト部欠け(テール)、レベライザー作動しない 各1件
トランク・ドア	0件	0/71	0%	
計	11件	11/4118	0.26%	

(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・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対 応
セレナ C25 後期	右スライドドア HWS	プレサージュのドアを出荷してしまった。	横に一本特長のあるプレスラインでセレナと決めてしまった。セレナのドアはプレサージュよりもひとまわり大きくリアフェンダーよりに太いラインが入ることを確認しました。
ムーブ L175S H20.12	Fバンパー L/X系	サフェがはがれる。	サフェのはがれクレームが6月3件、7月2件発生しました。原因については只今、クレーム委員会で原因追求しております。サフェの調査・管理については先行して教育訓練を実施し再発防止に努めました。
スカイライン V35 H15.1	右ライト キセノン 中シルバー	品違い お客様 イチコ 1680 当社分 イチコ 1697	返品後、当社が送ったイチコ1697を調べたところV35前期 中シルバーですが光軸の部分が少し変わっていました。輸出仕様?との判断で在庫を全部チェックしましたがイチコ1697は他にありませんでした。輸出仕様分がまぎれ込んだ様です。

## お客様からの評価・苦情・指摘事項

指 摘	対 応
2006年頃から外車のヘッドライト内部洗浄を「ノークレームの誓約書」を交わして、お願いしていたにもかかわらず、今回問い合わせの時点で断られた。	以前からご利用して頂いたお客様になんのお知らせもなく一方的に「内部洗浄の預り作業」を中止致しました事を深くお詫び致します。ヘッドライトの機能向上と斬新なデザインへの変貌で従来から行われてきた超音波洗浄機にヘッドライトごと沈めて洗浄する施工方法は水滴が完全に除去されず、又電気系統にもトラブルが発生し余儀なく中止せざるを得ませんでした。現在は乾式方法を採用しポリカーボネートを外し内部の汚れを拭き取る方法を行っております。お問い合わせのあった輸入車はシール材の材質が国産のものと同様、基本的に分解は不可能な構造になっています。今回はメッキが剥がれやすい為のお断りではなく、分解施工が出来ない旨のお断りをしております。ご理解の程よろしくお願致します。

## ライト番号

お客様から現車の車両情報を正確にお聞きできずに品物違いが発生する事が多々あります。こうした品違いを未然に防ぐ取組みの一貫としてヘッドライトのご注文を頂く場合は「ライト番号」をお聞きする事にしております。当社では、永年ヘッドライトを販売してきた実績を基に「ライト番号」をデータベース化してヘッドライトの固有の情報を99%近い確立で判別できるようにしました。ヘッドライトのご注文時には一般的な車両情報に加え「ライト番号」の情報提供をよろしくお願致します。

## 大量在庫品格安販売!! 数量がまとまれば更にディスカウント!!



シーマ F50



ティアナ J31



マーチ K12



ヴィッツ SCP10



フェアレディZ Z33



フーガ Y50 前期



ステージャ M35 前期



フェアレディZ Z33 前期



スカイライン V35 前期

※出荷条件により更に特典があります。

- 鍍金ナシの現状のまま出荷
- 個別梱包ナシで当社引渡し
- 3台分以上のまとめ買いの場合

