

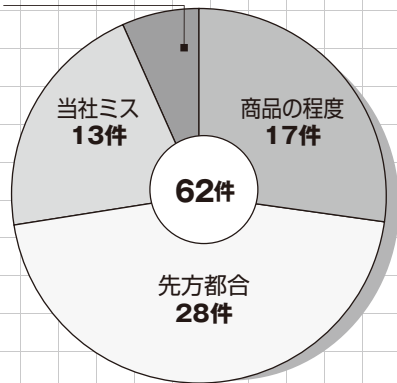
# リノベートニュース

平成21年12月号 No.91

エコカー減税・廃車代替奨励金制度は来年3月までの期間限定で施行されましたが、どうやら6ヶ月間の延長が確実となってきました。解体事業者の中ではこの減税・補助金制度によって大きな恩恵を受けている会社もあればそうでない会社もあるようです。部品のアフターマーケット市場は概ね逆風の感があります。8年を過ぎた車両であれば修理をやめてエコカーの新車に買い変える傾向が強くなり、その為にリサイクル部品需要が減った要因とも言われています。6ヶ月間の延長は新たなガマンを強いられることになりそうです。

## 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	1件	1/959 0.10%	ナンバー廻りの歪み 1件
フード	0件	0/327 0.00%	
フェンダー	7件	7/772 0.91%	ライン寸法合わない 3件 ドア~ライト間が短い・歪み・ピラー部分ねじれ・钣金部以外歪み 各1件
ライト類	9件	9/1842 0.49%	水漏れ、曇り 5件 光軸がきかない 3件 LED球切れ(テール) 1件
計	17件	17/3900 0.43%	

## 受注管理ミス例の内訳

(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。

車名・型式・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対応
ストリーム RN1 H13.5	右ライト L	「フードよりのツメ1つ欠け」の条件であったがフードを開けるとモロに見えて太めのものでツメとは違う。	「フードよりのツメ」の場所をよく確認せずに「着けたら見えなくなるのでは!」と知ったかぶりをして発送してしまいました。聞かれた内容はきちっと確認してから発送します。
ローレル HC35 H13.7	右ライト DSメタリスト	光軸がとれない。	戻ってきたライトを調べた結果、異音はありませんでしたが光軸の受け側部分の溝が削れて空回りしている状態だった為、光軸が作動していませんでした。ご迷惑をおかけしました。
ウイグロード Y12 H20.10	Fバンパーエアロ	エアロタイプがほしいのにノーマルが届いた。	お客様からエアロと聞いていたのでコンピュータでグレードを15Sと確定するべきところを15Bと書き、別にエアロと表示して受注書を確認班に渡しました。確認班は15Bのグレードでノーマルを出荷しておりました。15Sがエアロ仕様である事を学びました。
アウトランダー CW5W H18.1	右ライト HID	シリアルNoのないものが送られてきた。	外国に出荷する為シリアルNoが有る無しで商品価格が違うのでNoの無いものならいらないとの事でした。三菱車のライトにはまれにあった事例でありましたが問題なく販売しておりました。

## 「お客様満足度アンケート」11月末で78件回収!!

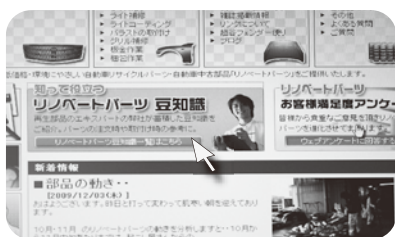
11月1日より年内いっぱいリノベートパーツをお届けするお客様を対象にアンケート調査を行っております。11月末で既に78件の解答を頂いております。今回はネット上でお取引を頂いているお客様にも参加できる様にHPに投稿サイトも用意しました。調査は年内いっぱい続けておりますので貴重なご意見をお聞かせください。

## リノベートショップと業界ネットワークの合体

9月に開設したリノベートショップに出品されている商品群を業界ネットワーク(シャプラシステム・STS)へ同時公開が進行中です。お客様から「購入するバンパーの補修状況が判る画像がほしい」といった要望に応えたものです。画像を添付する事でしずつ流通量も増えてきておりますので、さらに生産を進め「商品化されたバンパー」の画像提供に努力してゆきます。

## 知って役立つ「リノベートパーツの豆知識」

HPのトップページに「リノベートパーツの豆知識」サイトをリリースしました。すでに発行されたリノベートニュースに掲載された「一口メモ」を豆知識集としてまとめました。お客様と共にリノベートパーツが進化続ける過程の中で培われたノウハウですので是非、再度ご確認ください。



## 「フェンダーピラー部分」微調整のお願い

フェンダーの合わせ作業はヘッドライト・フード・ドアに合わせて钣金ヶ所のラインを確認しております。最近の車両はフェンダーピラーが大きく突起したものが多くこの部分の合わせは型紙を利用したりして最大限の努力をしております。しかしながら最終的には現車両取付時の微調整が特に必要になる部分となりますので、お客様にはご理解を頂きご協力を仰ぐ次第です。よろしくお願い致します。

