

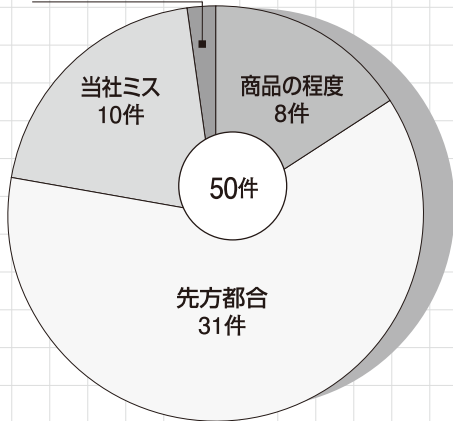
# リポートニュース

平成22年6月号 No.97

H22.9.末、エコカー等の減税措置が終了します。その後の新車販売台数の激減はドイツでは3割近くあったと報告されています。日本でも3割以上の落ち込みがあるのではと懸念されています。  
解体事業者の間でも…使用済み車両の発生量が減り車両の争奪戦になり引取価格が高騰する。その結果、中古パーツ販売に期待が集まり、業者の売り急ぎに拍車がかかり、中古部品の価格下落が始まるのではといった懸念の声が高まっています。品質基準を無視したバツ売りが始まり「中古部品に対する評価が下がる事」だけは絶対避けるべきものと考えています。

## 前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス1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	2件	2/987 0.20%	まん中あたり仕上り悪い、取付け切れ 各1件
フード	0件	0/288 0%	
フェンダー	2件	2/668 0.30%	ブツブツ傷多数、ねじれあり手間かかる 各1件
ライト類	3件	3/1561 0.19%	バラスト取付欠品、バルブ留めのピン欠品、ハウジング一部割れ 各1件
トランクドア	0件	0/60 0%	
計	7件	7/3,564 0.19%	

(自社のクレーム発生率 0.75%以内を目指しています)

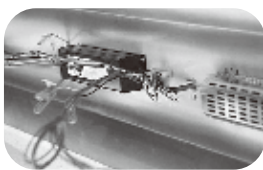
※確かな部品をお届けするためには、車検証情報と現車の特別仕様情報が必要です。

## 各課の行動目標

車名・型式・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対応
アクセラセダン BL5FD H22.3	Fバンパー 15C ノーマル	フォグ辺りのデザインの違うものが届いている。 (レンタカー専門修理工場様からの注文でした)	フォグ無しタイプの種類がある事を知りませんでした。フォグ無しバンパーは欧州向けのもので国内では、教習車、レンタカーのみの販売で一般ユーザーには販売されていないとの事です。HP・カタログにも紹介されています。
ヴィッツNCP91 H20.2	右フェンダー RS	ウインカーの穴有り用が届いた。	FタイプはH19/8の変り目で前期タイプはウインカーの付く穴有り、後期は穴無しタイプになります。一方RSの変り目はH20/9となっておりますが、H19/8〜で小変更があってウインカーがドアミラー装着タイプに変わっていました。

## CO<sub>2</sub>削減 エコ工場作り

2年前エアコンの省エネ工事をおこない、エアコン14台を強制的に稼働率を2割カットしました。この工事により年間15トンのCO<sub>2</sub>削減効果をもたらしました。今回は使用している蛍光灯の安定器を電子式に変える事で年間6.9トンのCO<sub>2</sub>削減効果を期待しています。



電子式安定器に交換

## クレーム調査報告

ウィッツNCP90(前期)Fバンパーのナンバー枠附近の歪みについてクレームがありました。今まで指摘を受けた事のないクレームヶ所の為、当社の在庫約50本を対象に調査しました。その結果、ナンバープレートの裏側で隠れてしまう場所ですが、在庫している数量全てに歪みが発生しておりました。したがってこの部分の歪みは成形工程時に発生したものであると予想されます。



歪みが発生しているヶ所

## リノベートパーツ豆知識

ノア・ヴォクシー-ZZR70・75のRゲートに付くバックモニターの穴形状が2種類あります。

- メーカーオプションの場合: 四角穴  
(カメラ本体がこの中に固定)
- ディーラーオプションの場合: 丸穴  
(配線を通す穴で横にカメラを設置)  
ディーラーオプションは後付タイプになります。

注文時の注意として

- ① バックモニターが付くタイプかどうか?
- ② さらに四角穴、丸穴のどちらのタイプか?  
以上2点をご確認の上、ご連絡下さい。



ノア・ヴォクシー  
ZZR70・75



丸穴タイプ:  
横に両面テープで固定

## 見過ごせなくなった販売手数料

Yahooオークションの販売手数料は売上の5%、リサイクル7のファクタリング手数料は4%とそれぞれ徴収されています。最近の顧客ニーズの変貌に追従する様に当社のネット上の販売実績も伸びておりますが販売手数料という新たな経費増が膨らみ、総売上が伸び悩む中で、大きな重圧となっています。自社の1年先、3年先の販売戦略をしっかり計画し、足元を見失わない様に準備しておくべきと日々考えます。

## 個人面談

社長と社員の個人面談が6月末まで約1ヶ月間1日2名のペースで全社員を対象におこなわれています。そんな時間に時間をかけて効果が上がるの?といった声もありますが1時間半の面談内容は経営者と社員が共有する有意義な時間として毎年個人面談の存在価値が高くなっております。