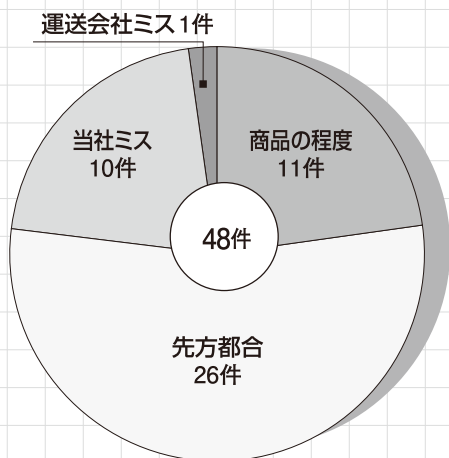


リノベートニュース

平成22年6月号 No.98

電話・FAX・メールでの「在庫問い合わせ」はフロントスタッフ6名で8:30～18:00まで受け付けております。その他に自社にない外装パーツを同業他社に応援を頼み、お客様にご連絡するスタッフ2名がおります。PM6:00以降はお客様からの「在庫問い合わせ」を直接お答えできませんが、ネット上の「リノベートショップ」で当社の在庫アイテムが画像付きで見られます。実施中のキャンペーン情報やアウトレット商品も出品され、さらに5%のポイント還元サービスなども常時おこなわれていますので「お気に入り」の仲間に加え、是非ご利用ください。▶▶リノベートショップ <http://www.renovate-shop.com>

前月のクレーム 集計報告



●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	3件	3/1099 0.27%	取付け欠け見落とし、取付切れ、フォグ周り割れ 各1件
フ ード	0件	0/320 0%	
フェンダー	2件	2/801 0.25%	梱包甘く耳折れ、穴調整手間かかる 各1件
ライト類	4件	4/1795 0.22%	光軸が空回り、磨き不足ムラあり、光軸不良、ボルトの根元欠損 各1件
トランクドア	0件	0/69 0%	
計	9件	9/4084 0.22%	

(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

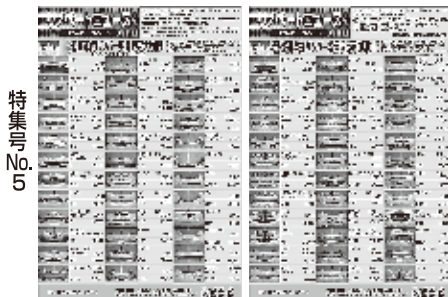
車名・型式・年代	部品名・グレード	クレーム内容	対 応
ステージア WGHC34 H9.12	右ライト 260RS	ノーマルタイプを送ってきている	当社から送ったライトもフォグが入るものですがフォグの色が違ったようです。当社スタンダードタイプ(黄色)、先方260RS(クリア)。パーツリストも区分はなく、今まで1種類とっていました。課内に伝達しました。
ヴァンガード ACA38W H22.3	右フェンダー OF 付用	OF 穴のないものが届いた。	後期型から2400ccにもOFが付く事を把握していませんでした(240 S.Sパッケージ)。今後は2400ccの場合OFの有無を確認してゆきます。課内に伝達しました。

大キャンペーン展開中

超高年式バンパー 期間限定大放し!! H22.7~H22.10
「只今旬」のアイテムを厳選 数量限定売り切り!! 予定数量売り切れ次第

リノベートパーツをご使用頂き、その品質の高さと安さを実感して頂く為に、大キャンペーン実施に踏み切りました。

詳細は
<http://www.renovate.jp>
<http://www.renovate-shop.jp>



ライト第二作業室 完成

近日中、完成予定のヘッドライト商品倉庫と平行して工事を進めていたライト第二作業室がいち早く完成しました。繁忙期に備えて商品比率を高めてゆく事とリノベートショップへの出品点数を増やす目的で作られました。これからも高品質のヘッドライト生産を旨として設備の充実を図ってゆきますのでご期待下さい。



アルト HA24# グレードの違い 見分け方

ウインカー一体タイプ H16.4~H21.5
E・X・EII以外のグレード
~17/12 レバナシ
17/12~ レベ用
ウインカー別タイプ H18.12~H21.5
E・X・EII レベ用のみ



左側:ウインカー一体タイプ

舵をきる

〈ブログから抜粋〉

業績不振が続く都市の一流デパートが「わけあり商品」の販売を始めた...と言ったニュースを耳にした。集客目的の戦略だろうが、賞味期限の少ない高級缶詰類などの格安品が大変な人気を呼んでいるようだ!まさに当社も「攻め」の営業展開の中で同様な事をイメージしていた。固定客の多いフロント営業は、これまでの都心のデパートと同じように、社内の品質基準に準じた商品を厳選して販売してきた。中古部品の売上げが伸び盛り頃は「価格は少々高くても品質の良いものが欲しい」というニーズが圧倒的であったからである。ところが最近のお客様のニーズは「品質基準を下回る商品でも価格を下げれば利用したいのだが!」といった声に変わってきた。そこでこれまでの販売方針を一部改訂、一部品質基準に満たない部分のある商品を「品質と価格の整合性」を明確にして、多くのニーズに応えられる営業スタイルを取り入れる事にした。都心のデパートと同じように、客足が遠のくだけではなくしなくてはならない!思いつく限りの知恵を出して対策を講じつつもりだ!!