

リポートニュース

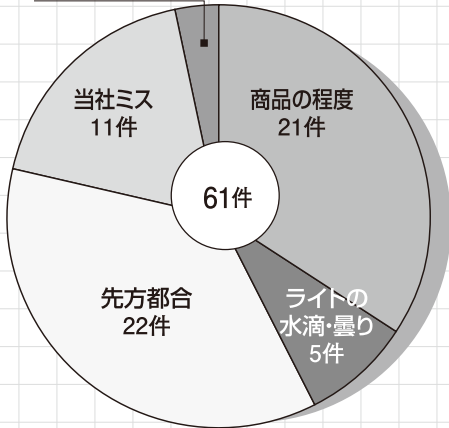
平成22年8月号 No.99

7月より始まったバンパーの夏期キャンペーンが好評の内に順調に数値を伸ばしております。

「品質の良い、リノベートバンパーを利用して頂きたい!」の思いでキャンペーンを展開しておりますが、運送費という壁が大きく立ちただり大巾なコストダウンに結びつかない現実があります。年々大型化するバンパーの形状も一因がある様です。こうした問題を乗り越えて「期間中1000本達成」を目指して全社員参加で取組んでおります。この機会に是非一度ご利用してリノベートバンパーの品質の良さを実感して下さい!

前月のクレーム 集計報告

運送会社ミス2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	内訳
バンパー	6件	6/1192 0.50%	補修部分削り過ぎ、左側の取付合わない、熱による変形、 Fog裏のツメ欠け、取付け部割れ、下面ヒビあり 各1件
フード	1件	1/334 30%	波うち 1件
フェンダー	5件	5/835 0.60%	全体ライン合わず、ライン合わずピラー部ねじれ、全体に歪みあり、ライン合わず隙間空く、ライト側の高さ合わない 各1件
ライト類	6件	6/1866 0.32%	光軸不具合 2件、ステ折れ・欠け 2件、レベライザー動きっぱなし、レンズ下面ヒビあり 各1件
トランクドア	0件	0/78 0%	
計	20件	18/4311 0.41%	

(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
アイシス ZHM10G H18.11	Fスポイラー L・スポーティー PAC	現車はハーフスポイラーで当社のもは下面に付くスポイラーでした。	スポーティーパッケージI (Fog下までのリップタイプ) スポーティーパッケージII (Fogまでかぶさるバータイプ) のある事を把握していませんでした。
パジェロミニ H58A H18.8	Fバンパー右センター VR-S	エアロタイプ(VR-S)を注文したがノーマルタイプが届いた。	15/9~エアロタイプの図がなくなり、VR-Sがエアロタイプになりました。また、ライトも図は中黒でVR-Sはメッキを使用です。
ワゴンR MH23S H21.2	Fバンパー FXLTD	標準で付くフォグスポ用を送りましたが現車はフォグ無しでした。	FXLTDはフォグが付かない事を確認しました。

「カイゼン」運動

毎日の作業をしている当事者が「いつも不便だ」「非効率だ」「ミスが多くて困った」と考えている事をちょっとしたアイデアで環境を改善して行くものです。大きな問題を一気に解決するのは大変ですが、その中を細分化して「とりあえず」程度の「カイゼン」から始めます。実施にあたって1件の「カイゼン」について500円の奨励金が部門に支給され、年2回(8月・12月)「社長賞」・「生産部長賞」も用意されています。

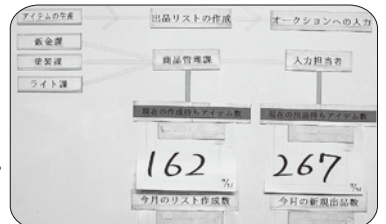


「カイゼン」掲示板

Yahooオクの出品点数5000点突破!

リノベートショップ(<http://www.renovate-shop.com/>)も700点を越え日々充実して来ています。

生産部と登録業務を担当する商品管理課とのコラボレーションが上手に進んでいる背景には……お客様が「購入したい商品の画像」を見て、状況をつかみ「品質」と「価格」のバランスがとれたものを購入したい!!……といったニーズに後押しされた結果です。今後も社内のコミュニケーションを良くしてお客様のニーズに積極的に答えてまいります。



登録業務の進捗ボード

入庫検品

荷降ろしの後、生産部各課のベテラン社員が検品作業を担当します。ここでの検品見落としはクレームとなっており、お客様にご迷惑をおかけする事にもなるので集中した作業が要求されます。

又、新しいパーツが入荷された場合は前期・後期の違いを知る絶好の勉強の場にもなります。こうした情報はHPの「リノベートパーツ豆知識」サイトで公表しております。



ライト



ホースメント

URL <http://www.renovate.jp>

ひと区切り

〈ブログから抜粋〉

私が越谷フェンダーの社長に就任したのが昭和58.6であるから満27年が経過したことになる。実の兄である前社長が交通事故で亡くなり、急きよ社を任される事になった。当時から勤めていた社員の主力メンバーであった富永工場長、佐藤資材部長、杉本営業部長、石塚鍛金部長、新聞課長、斉田課長、石原係長の7名は定年まで勤め上げてくれた。そして今月末に定年を迎える石井営業部長が、前社長の時代に勤めていた最後の社員となった。営業部長には引き続き営業を担当してもらうことになっているが、ひと区切りになる。…27年前に約束した事であるが…兄の会社を守りきった思いがあり、肩の荷がひとつおりた気がする。そして今、より安定的な会社経営が続けられるようにと老婆心から起こる新たな荷物を背負って、前に前にと会社を進めている。