

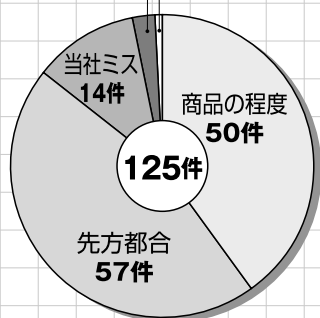
# リポートニュース

平成18年4月号 No.47

平成18年度が4月よりスタートしましたが、今年も売上に振り回されて一年が過ぎていきそうな気がします。ある本に“明日のことをあれこれ悩んで考えるよりも、今日やるべき事をしっかり実践していく方が明日のためになる。そして、コツコツやっていたら結果が出るのは、思った以上に早いものである。”と書かれていました。今期も社員全員で熱い汗を流しますので、よろしくお願いたします。

## 今月のクレーム 集計報告

運送会社ミス3件 その他1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	9件	9/1663 0.54%	ヒビ有り・ヘコミ有り 3件、取付部分切れ 2件、部品欠品・塗装ヒビ・現場に合わない・ステー無し 各1件
ボンネット	2件	2/530 0.38%	7~8ヶ所エクボあり、ラインずれ 各1件
フェンダー	6件	6/1276 0.47%	取付穴のスレ 2件、手間がかかりそう・ライト回りのライン合わない・フードとのライン合わない・フェンダー取付位置合わない 各1件
ライト類	31件	31/2425 1.28%	光軸ネジ折れ・欠品 5件、取付のヒビ・折れ・ツメ欠け 12件、キズ・汚れ 4件、曇り・水漏れ 3件、バルブ取付部の割れ 2件
トランク・ドア	2件	2/98 2.04%	バラ不良・ふちゴム切れ・グリーン濃さ違う・反射板の音・ステーが合わない 各1件、手間がかかる・裏骨ゆがみライン 各1件
計	50件	50/5992 0.83%	

(自社のクレーム発生率を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。

## H17年度クレーム集計報告

	クレーム総件数 (先方都合、他社分含む)			自社商品クレーム (先方都合、他社分除く)		
	出庫総数	クレーム全件数	クレーム率	出庫総数	クレーム件数	クレーム率
H17年度	75,824	1,195	1.57%	70,677	583	0.84%
H16年度	74,071	1,428	1.93%	69,413	654	0.94%
H15年度	72,822	1,436	1.97%	67,120	648	0.97%
H14年度	66,047	1,442	2.18%	58,763	621	1.05%

● お客様の貴重なアドバイスを頂き、おかげさまでクレーム率は毎年、減少傾向が続いています。

## 第5回 国際オートアフターマーケットEXPOのアンケート調査報告 (163件)

商品品質についての評価点推移

	今回	H17.3	H16.3	H15.3
バンパー	4.0	3.4	3.4	3.6
ボンネット	3.9	3.4	3.4	2.7
フェンダー	3.9	3.4	3.4	2.7
ライト	4.3	4.2	4.2	3.9

(非常に良い5.0 良い4.0 普通3.0 やや悪い2.0 悪い1.0)

● 展示会でのリノポートパーツの印象と使用後のお客様の評価は0.1ポイントダウンにとどまりました。

展示会での評価はそのまま使用後の評価とほぼイコールであり、十分満足して使用されているものと判断しました。

### <参加スタッフの報告書抜粋>

- アンケート調査を通じて、お客様の意見を聞く時間がたくさん取れたため、お客様のニーズが少し理解できた気がします。
- お客様から“ここはすごいブースだと聞いて来た”と言われ全国的に恥ずかしくない商品を仕上げていきたいと思いました。
- ショーに初めて参加しましたが、パート社員でも課内での作業をひとつお知りしておくことが大切だと思いました。

### <おかげ様で大盛況でした。>



たくさんのお客様が当社のブースにお立ち寄りくださりまして、ありがとうございました。