お客様各位

板金塗装作業に関する問題のお詫びと再施工について

謹啓 平素は格別のご配慮を賜り厚く御礼申し上げます。

このたび、お客様から板金修理でお預かりした車両のうち、弊社板金塗装工場において、クリア塗装が一部本来の仕様と異なる作業を行い、その塗装費用が実際の作業とは異なる金額で過剰に請求が行われている事が社内調査にて判明いたしました。

ここに深くお詫び申し上げますとともに、その内容をご報告いたします。

1. 本来の仕様と異なる作業の内容と原因

【内容】

本来、傷への耐性または修復性に優れた機能のクリア塗装をすべき一部車両へ通常仕様のクリア塗装を 使用していた場合がありました。(以下対象作業とします)

【原因】

納期に間に合わせるため一部の車両に作業性が良い通常仕様のクリア塗装を行っておりました。 また、指示・確認等運用上の問題から、実際の作業内容を把握出来ていなかったこともこのような事案 が発生した原因と考えております。

2. 対象店舗

静岡店、清水中央店、千代田店、清水テクニカルセンター、富士宮店、富士店、沼津西店、沼津店 以上8店舗が対象となります。

3. 対象のお車

2020年5月以降に施工した396台の内、対象作業に該当する124台になります。

4. 対応について

本来の仕様を踏まえた再施工作業を無償にて実施させていただきますので、ご理解いただけますと幸いです。上記、対象のお車に該当するお客様に対して別途書面にて個別に連絡を差し上げます。

尚、2020 年 4 月以前施工分に係るお客様につきましても、対象作業に該当する可能性がございますので、お心当たりのあるお客様におかれましては、弊社までお問い合わせいただきますようお願い申し上げます。

5. 今後の未然防止策について

お客様には、多大なるご迷惑をおかけし、心からお詫び申し上げます。弊社といたしましては、同種の問題が発生しないよう、働く環境の改善・管理体制やオペレーションの再構築、使用すべき塗料の種類の確認を徹底するなど、再発防止に全力で努める所存であります。

そして、経営陣が板金工場のみならず、すべての店舗の負荷や悩みを現地現物で確認・把握し、現場における業務の在り方を抜本的に見直すことにより、全員が目指すべきものに向けて一つになれる環境とお互いが話し合える風土を作り上げてまいります。

謹白

【本件に関するお問い合わせ先】(9:30~18:00)

- ・お客様がご利用されている対象店舗
- ・本社お客様相談窓口 0120-89-8141

対象店舗一覧

店舗名	住所	電話番号
静岡店	静岡県静岡市葵区日出町2-7	054-254-8143
清水中央店	静岡県静岡市清水区相生町4-5	054-378-8141
千代田店	静岡県静岡市葵区東千代田2-1-12	054-262-5741
清水テクニカルセンター	静岡県静岡市清水区尾羽173-1	054-365-3581
富士宮店	静岡県富士宮市小泉919-5	0544-23-7031
富士店	静岡県富士市津田231-1	0545-51-1141
沼津西店	静岡県沼津市西沢田258-1	055-923-0778
沼津店	静岡県沼津市大岡1119	055-962-8141