

# 自転車用リヤチャイルドシート

## リコール対応

2012年6月22日  
ブリヂストンサイクル(株)

## 目 次

- 1.製品リコール概要
- 2.製品リコール回収状況
- 3.リコール周知活動の推移と効果
- 4.コールセンター問い合わせと認知媒体
- 5.周知方法の効果の把握
- 6.リコール周知活動実績と周知ツール推移
- 7.リコール回収上の課題
- 8.行政へお願いしたい事

参考資料1.「自転車用幼児座席についてのアンケート」  
調査結果報告書概要 財団法人製品安全協会

# 1. 製品リコール概要 (リヤチャイルドシート)

## 1. リコール対象製品

自転車用鉄製後席幼児座席  
(リヤチャイルドシート) 足載せ部破損



## 2. 対象範囲及び開始時期

- (1) 12モデル
- (2) 過去10年の販売品で、過去事故のあったモデル及び同構造モデル
- (3) 販売数 570千台
- (4) リコール開始時期  
2010年9月22日より全面交換

## 3. 回収・交換方法

- (1) 販売店での回収、取り付け交換
- (2) 交換製品 樹脂製チャイルドシート



自社製

他社製

対象台数  
が多く、他  
社製も交換  
用に使用。

## 4. 周知方法 (当初)

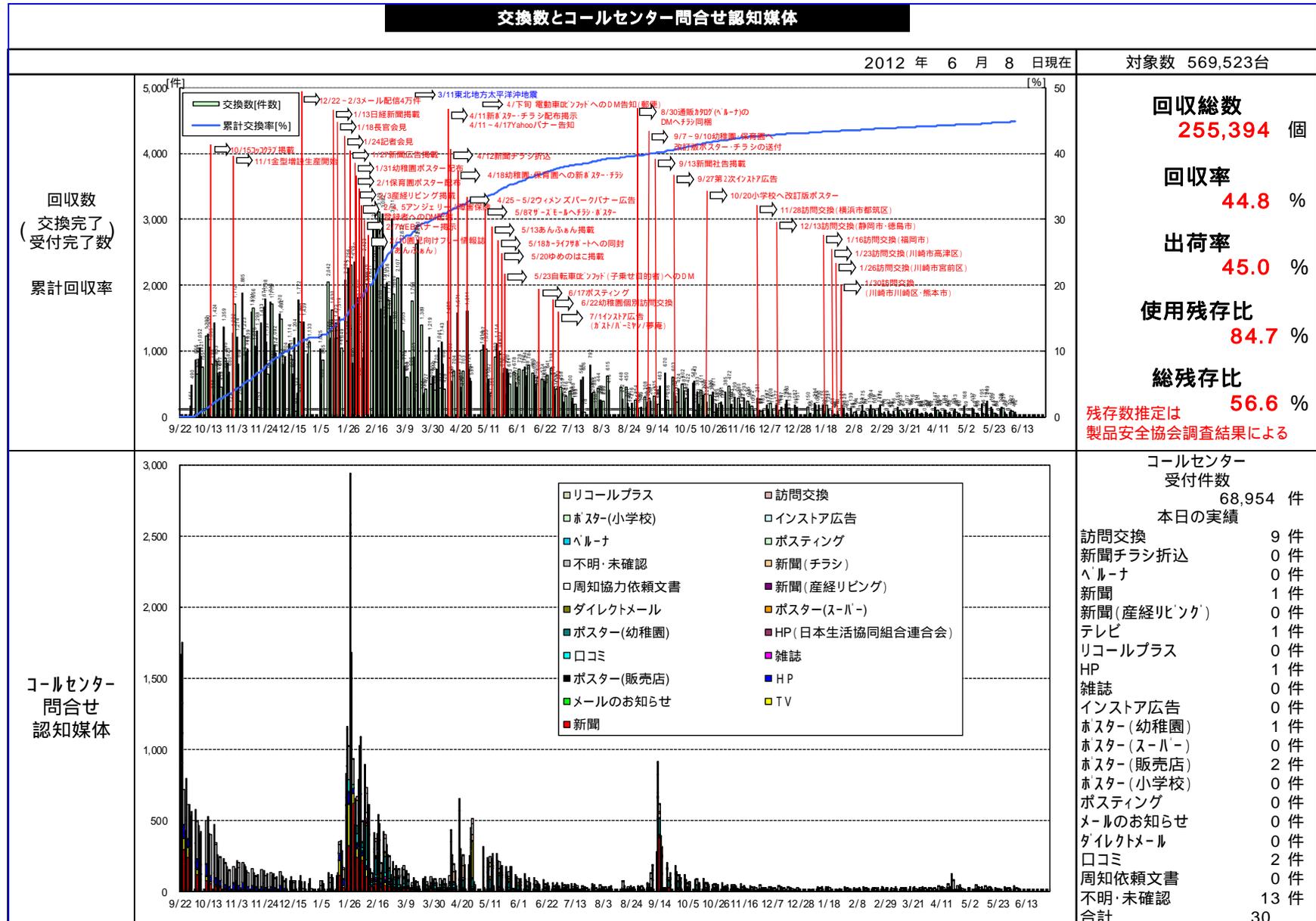
- (1) 新聞社告、自社ホームページ (TV・新聞報道)
- (2) 販売店ポスター・交換案内

## 5. 本製品リコールの特徴

- (1) 自転車の後付汎用製品 (顧客リストがない)
- (2) 過去10年販売品を対象、種類が多い
- (3) 幼児用製品 (事故の重要度・運転者の死角)
- (4) 販売店での交換取り付けが原則

## 2. 製品リコール回収状況 (回収数とコール数の推移)

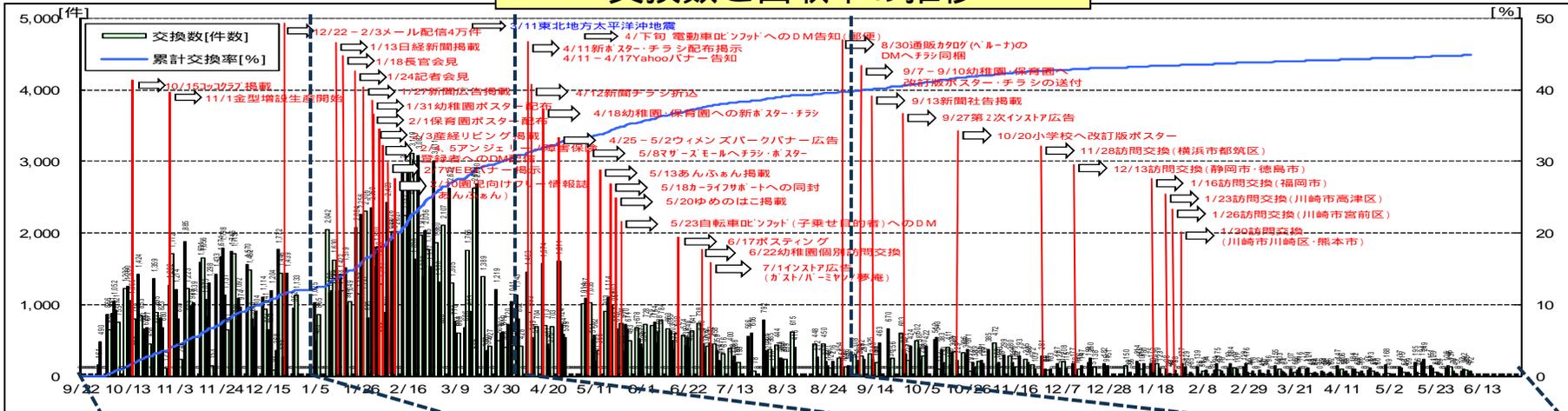
2012年6月8日現在



### 3. リコール周知活動の推移と効果

#### 交換数と回収率の推移

2012年6月8日現在

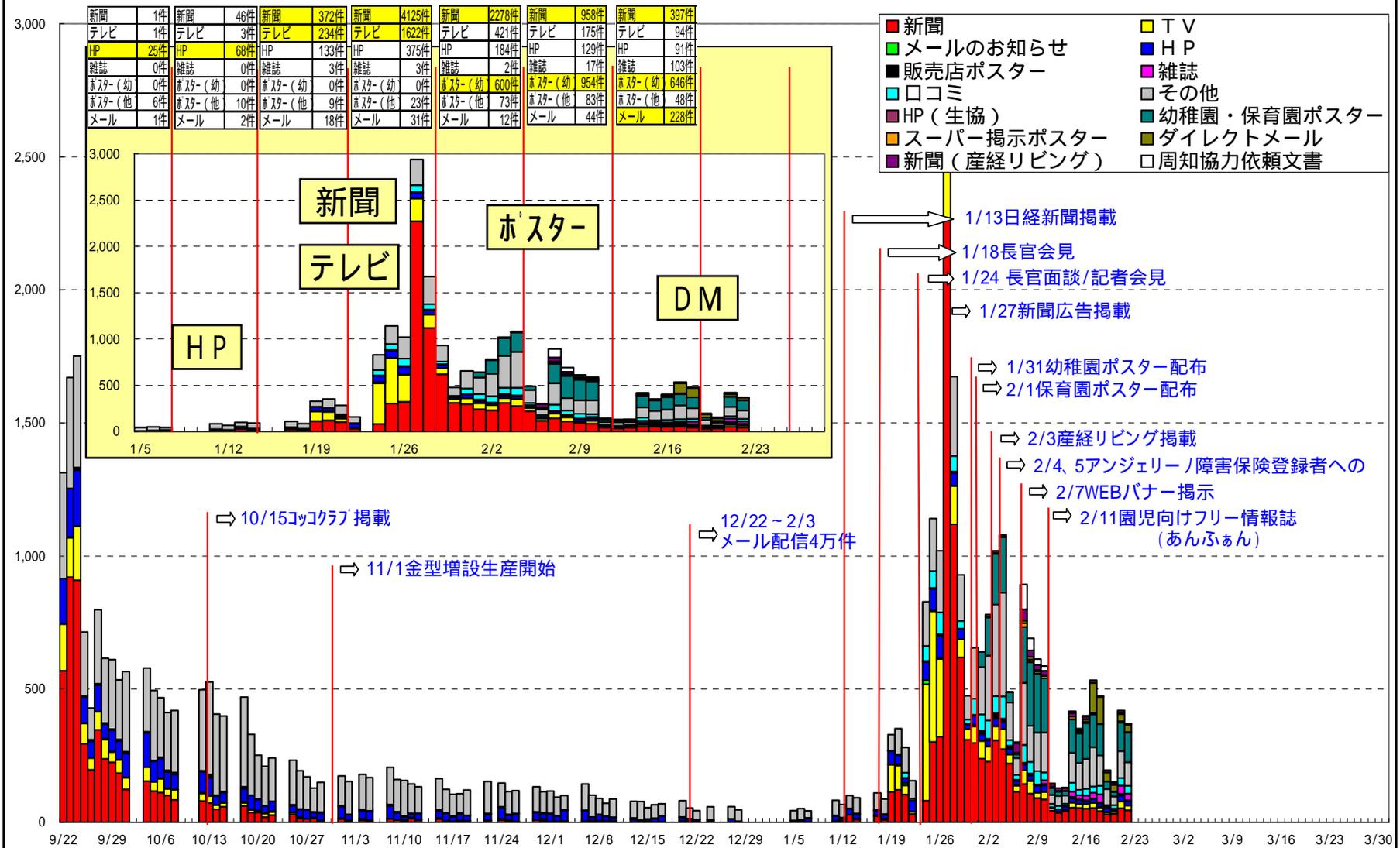


|      |    | 第1ステージ (10年9月～)   | 第2ステージ (11年1月～)  | 第3ステージ (11年4月～)   | 第4ステージ (11年9月～)  |
|------|----|---|--|---|--|
|      |    | 注意喚起・交換周知<br>(使用者優先)  | 再周知・交換促進誘導<br>(使用者優先)  | 危険性訴求・交換/回収誘導<br>(使用者+不使用者)   | 交換が面倒な方へ便宜<br>(バスケット提供・訪問交換)   |
| 実施事項 | 周知 | <ul style="list-style-type: none"> <li>新聞社告</li> <li>販売店ポスター・チラシ</li> <li>HP</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>記者会見・新聞全面社告</li> <li>幼稚園保育園ポスター・チラシ</li> <li>雑誌・製品同梱</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>チラシ・ポスター改定</li> <li>新聞チラシ・ポスティング</li> <li>販売店・幼稚園・保育園</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>新聞社告・ポスター・チラシ</li> <li>インスタア広告・通販広告</li> <li>新聞チラシ(訪問交換)</li> </ul> |
|      | 回収 | <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問交換個別対応</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>DM(子乗せ車両1-サー)</li> <li>訪問交換組織化</li> <li>キャラバン隊による支援</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>量販店計画支援</li> <li>不使用者対策</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域別訪問交換作戦(御用聞き)</li> <li>バスケット前面作戦</li> </ul>                       |
| 反応   |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>1ヶ月は関心は高かったが、その後収束</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>TV・新聞の報道有り幅広く周知・ポスター・チラシで継続効果</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>新聞チラシ効果あり、二回目の幼稚園ポスターも効果</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>全体として反応鈍い</li> <li>訪問交換も限定効果</li> </ul>                             |
| 効果   |    | 1月中旬で回収率15%   | 3月末で回収率30%   | 7月末で40%   | 12年6月末で45%   |
| 課題   |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>周知活動継続不足</li> <li>交換製品不足</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>まだ知らない人がいる</li> <li>交換の必要性伝達不足</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>知っていて交換しない</li> <li>買物カゴ・安全・面倒</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>チャイルドシートとして使用していない人からの回収</li> </ul>                                 |

# 4. コールセンター問い合わせ件数と認知媒体の把握(例) (2011/1 ~ 2)

どの媒体が効果があるか把握 - コールセンターでヒアリング

2011年2月22日現在 対象数 569,523台



## 5. 周知方法の効果の把握

### 回収効果（第2ステージ 11年1月～3月）

| 媒体                      | インバウンド | 継続性 | 総合効果<br>(個/万部) | 費用  |
|-------------------------|--------|-----|----------------|-----|
| 新聞<br>(全面広告)            |        |     | (10)           | ×   |
| テレビ<br>(報道)             |        | ×   |                | --- |
| HP                      |        |     |                |     |
| 雑誌                      |        | ×   | (15)           |     |
| チラシ・ポスター<br>幼稚園         |        |     | (110)          |     |
| ポスター(他)                 |        |     |                |     |
| ・DM<br>(子乗せ自転車)<br>・メール |        |     | (400)          |     |

1. コール数と受注数(交換数) 先行指標  
コール数累計の約4倍が受注数となる
2. 上記を基準に、媒体1万部当たりの  
交換個数を推定。  
(例：新聞では、10個/1万部の効果)
3. リヤチャイルドシートのリコール周知については、  
幼稚園向けポスター・チラシが継続性があり、  
効果的。
4. ダイレクトメール(自転車ユーザー)のヒット率が高い
5. ユーザー属性の把握により、より効果的な  
周知ツールの選択が必要  
(自転車・幼児)

# 6.リコール周知活動実績と周知ツール推移

数字:資料No.6.

| 内容       |               | 2010         |    |    |    | 2011 |   |    |   |   |   |    |    | 2012 |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|----------|---------------|--------------|----|----|----|------|---|----|---|---|---|----|----|------|----|----|----|----|---|---|---|---|----|--|
|          |               | 9            | 10 | 11 | 12 | 1    | 2 | 3  | 4 | 5 | 6 | 7  | 8  | 9    | 10 | 11 | 12 | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6  |  |
| 回収ステージ   |               | 第1           |    |    |    | 第2   |   | 第3 |   |   |   | 第4 |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
| 回収率 (%)  |               |              | 4  |    | 12 |      |   | 30 |   |   |   |    | 40 |      |    |    | 43 |    |   |   |   |   | 45 |  |
| 周知促進活動   | ホームページ        | 自社・重要なお知らせ   |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          | 新聞社告          | 全国・ブロック・地方   | 1  |    |    |      | 3 |    |   |   |   |    |    |      | 7  |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          |               | リビング紙(産経)    |    |    |    |      |   | 3  |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          | 新聞チラシ         | 首都圏          |    |    |    |      |   |    |   | 5 |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          |               | 訪問交換(首都圏他)   |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    | 9  | 10 |   |   |   |   |    |  |
|          | チラシ・ポスター      | 販売店          | 2  |    |    |      | 4 |    |   | 5 |   |    |    |      | 8  |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          |               | 幼稚園・保育園      |    |    |    |      | 4 |    |   | 5 | 5 |    |    |      | 8  |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          |               | 量販店・自治体・企業   |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          |               | グループ会社       |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          | チラシ           | ホステイング(首都圏)  |    |    |    |      |   |    |   |   |   | 5  | 5  |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          |               | カード請求書同封     |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          |               | 通販カタログ・ヘルマーク |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          |               | 販売自転車に同梱     |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          | ダイレクトメール      | 自転車顧客        |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
|          | 電子メール         | 自転車顧客        |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
| 雑誌       | 幼児・子供雑誌       |              |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
| WEB広告    | ハナ-広告・リコールサイト |              |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
| インストア-広告 | ファミレス卓上       |              |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    | 6  |      | 6  |    |    |    |   |   |   |   |    |  |
| 定点調査     | 全国量販店10店      |              |    |    |    |      |   |    |   |   |   |    |    |      |    |    |    |    |   |   |   |   |    |  |

