

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)

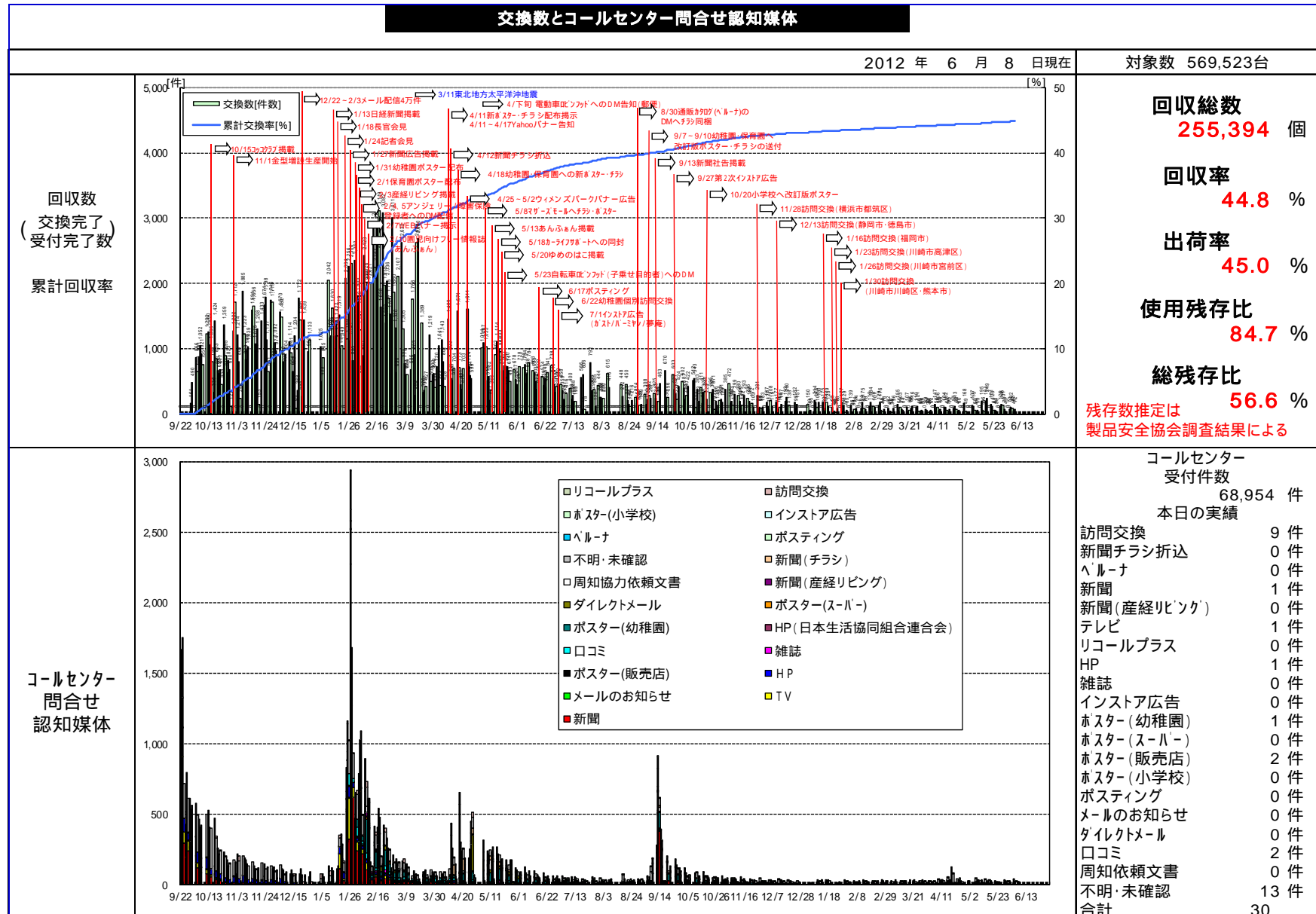
- (1) 新聞社告、自社ホームページ (TV・新聞報道)
- (2) 販売店ポスター・交換案内

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)

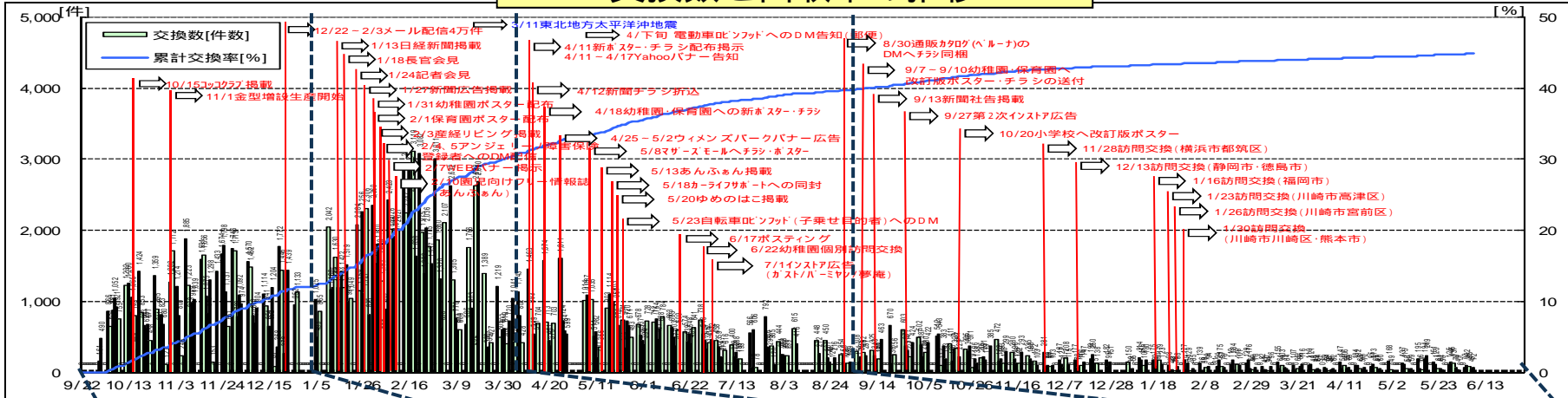
2012年6月8日現在



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

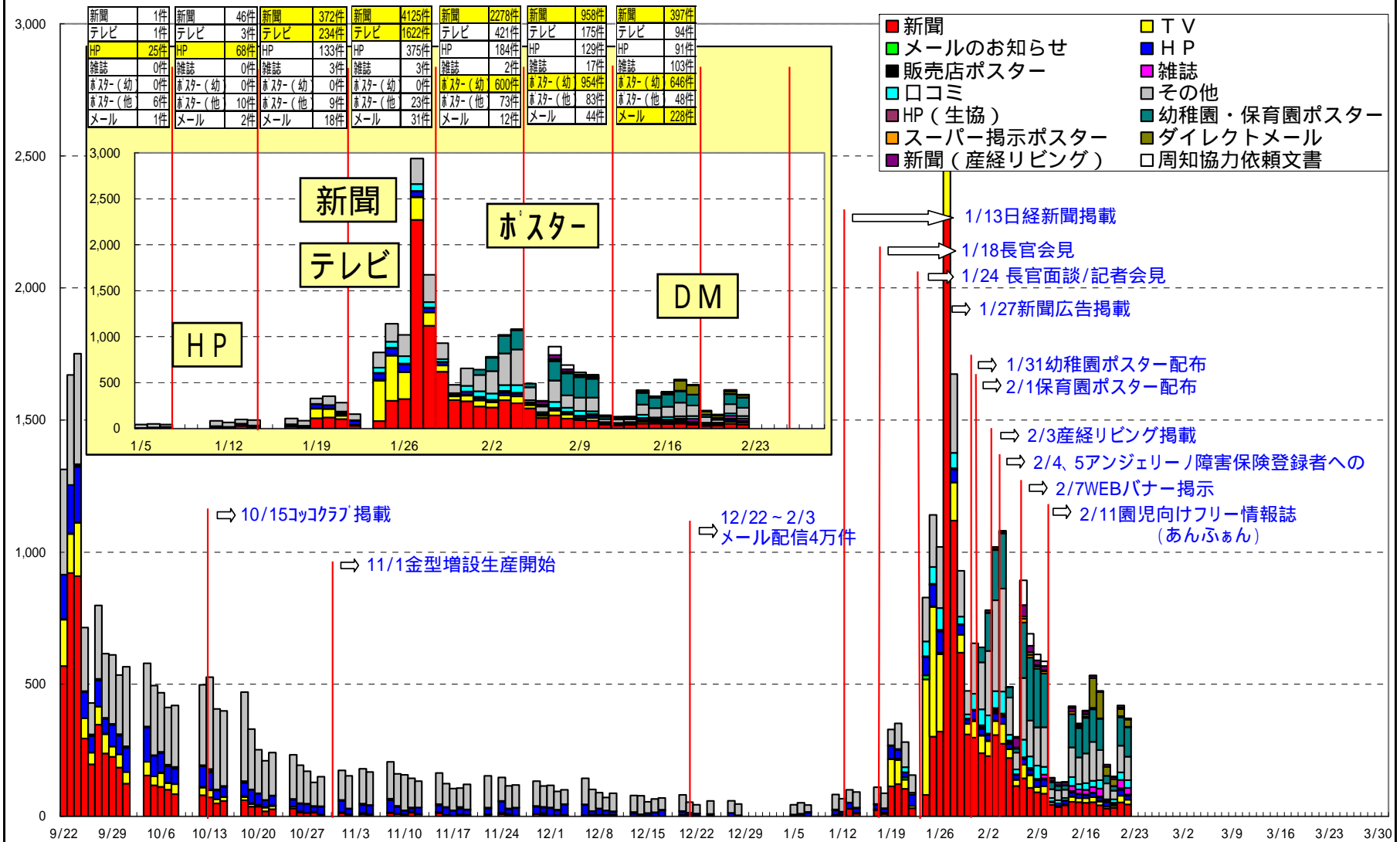


		第1ステージ (10年9月～)	第2ステージ (11年1月～)	第3ステージ (11年4月～)	第4ステージ (11年9月～)
		注意喚起・交換周知 (使用者優先)	再周知・交換促進誘導 (使用者優先)	危険性訴求・交換/回収誘導 (使用者+不使用者)	交換が面倒な方へ便宜 (バスケット提供・訪問交換)
実施事項	周知	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞社告 ・販売店ポスター・チラシ ・HP 	<ul style="list-style-type: none"> ・記者会見・新聞全面社告 ・幼稚園保育園ポスター・チラシ ・雑誌・製品同梱 	<ul style="list-style-type: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

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



- 新聞
- メールのお知らせ
- 販売店ポスター
- 口コミ
- HP(生協)
- スーパー掲示ポスター
- 新聞(産経リビング)
- TV
- HP
- 雑誌
- その他
- 幼稚園・保育園ポスター
- ダイレクトメール
- 周知協力依頼文書

1/13日経新聞掲載
 1/18長官会見
 1/24 長官面談/記者会見
 1/27新聞広告掲載
 1/31幼稚園ポスター配布
 2/1保育園ポスター配布
 2/3産経リビング掲載
 2/4、5アンジェリーノ障害保険登録者への
 2/7WEBバナー掲示
 2/11園児向けフリー情報誌(あんぷあん)

10/15コッククラブ掲載
 11/1金型増設生産開始
 12/22~2/3メール配信4万件

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	インパクト	継続性	総合効果 (個/万部)	費用
新聞 (全面広告)			(10)	×
テレビ (報道)		×		---
HP				
雑誌		×	(15)	
チラシ・ポスター 幼稚園			(110)	
ポスター(他)				
・DM (子乗せ自転車) ・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	ホスティング(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																									
定点調査	全国量販店10店																									

66mm×380mm

車種	モデル名	備考
2007年11月～2009年4月	RCS-NR-A	NEWリヤチャイルドシート
2008年5月～2009年4月	RCS-SBT	リヤチャイルドシート
2008年5月～2009年4月	RCS-MFLA	NEWリヤチャイルドシート
2008年5月～2009年4月	RCS-NAG	リヤチャイルドシート
2008年5月～2009年4月	RCS-S2H	〃
2007年11月～2009年4月	RCS-ABA	NEWリヤチャイルドシート
2008年5月～2009年4月	RCS-ABGL	リヤチャイルドシート
2008年5月～2009年4月	RCS-MSC	〃
2008年5月～2009年4月	RCS-MGL	リヤチャイルドシート
1998年4月～2009年4月	RCS-S2S	〃
2008年4月～2009年4月	RCS-L	リヤチャイルドシート
2008年5月～2009年4月	RCS-NALD	リヤチャイルドシート

「鉄製自転車用後席幼児座席 (リヤチャイルドシート)」
無償交換のお知らせ

弊社が販売いたしました鉄製「自転車用後席幼児座席(リヤチャイルドシート)」の「足乗せ部」が破損し、お子様が怪我をされる事故が発生したため、誤った取り付けをする可能性のある商品を対象に、平成二十二年七月九日から無償点検・修理のリコールを実施しております。

リコール社告

「鉄製 自転車用後席幼児座席 (リヤチャイルドシート)」

無償交換のお知らせ

リコール対象の拡大

弊社が販売いたしました鉄製「自転車用後席幼児座席(リヤチャイルドシート)」の「足乗せ部」が破損し、お子様が怪我をされる事故が発生したため、誤った取り付けをする可能性のある商品を対象に、平成二十二年七月九日から無償点検・修理のリコールを実施しております。

しかしながら、正常な取り付けをした場合でも同様に、お子様が怪我をされる事故が発生したため、このたび対象商品を左記十二モデル(ヤマハ発動機ブランド一モデルを含む)に拡大して、現品回収の上、樹脂製リヤチャイルドシートに無償交換させていただきます(既に無償点検・修理されたお客様の対象商品も含まれます)。大変お手数ですが、お買上の販売店にて無償交換を受けて頂きますようお願い申し上げます。尚、在庫準備のため、交換は、九月三十日より順次行わせていただきます。交換までの間は、弊社ホームページのご使用上の注意事項をお守りいただき、無償点検を実施いたしますが、九月三十日までの間は、無償点検を実施いたします。

なお、対象商品以外についても、ご不安なお客様には無償点検を実施いたしますので、ご希望の方は、お買い上げの販売店までお越し願います。

ご不明な点がございましたら左記弊社コールセンターへお問い合わせ下さい。

今後、リヤチャイルドシートの安全性を更に高める対策を検討してまいります。

お客様には多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことを深くお詫び申し上げます。

平成二十二年九月二十二日

埼玉県上尾市中妻三ー一ー

ブリヂストンサイクル株式会社