

## 顧客を大切に 70年の伝統と信頼



ショールーム外観

大川ダイハツ(有)  
代表取締役社長 徳永積さん

「お客様が困っていればすぐに飛んでいきますよ。たとえ夜中でも……」

こう話されるのは、大川ダイハツ(有)の社長、徳永積さん。

大川ダイハツ(有)は、地元密着の「くるまやさん」として昭和24年創業以来約70年、ずっと安定経営を続けてきた。これはすごいことだ。

安定経営の理由の一つは、顧客を大切にすること。自動車ディーラーにとってアフターサービスは当然であるが、大

川ダイハツの場合は徹底しているのだ。顧客満足度を高めることは、創業者からの一貫した伝統だそうだ。「リピーターが多いですね」と話される。

大手ディーラーにはない、きめの細かい心遣いが特長。会社が休みであろうが、夜中であろうが、故障や事故で顧客が困っていればとにかく出かけていく。「顧客がアクシデントに遭っているなら、何はともあれ現場に駆けつけるようにしています。私たちの顔を見るだけでもお客様は心



一番人気のタント



ショールーム内



修理工場

囲も広い。タイヤだけでもなく、他の国産メーカーの車も扱う。オールラウンダーである。大川ダイハツはJAFの指定工場でもある。「昭和40年頃からトヨタ、日産、スズキ、ホンダなど幅広い

強いでしょうから……」と徳永さんは話される。遠方でいけないときは「レッカーの手配など、できるだけのことをするように努めます。」「本当によくしてもらえます！」という顧客からの声がとても多いそうだ。

ています。これも会社としての技術の向上に役立っている



JAFの指定工場として現場に駆けつけることも

「修理の質と迅速さには自信がある。ディーラーの勉強会や福岡県整備振興会（FAS）の研修には従業員を積極的に派遣している。それに従業員間のコミュニケーションが円滑。」先輩が後輩によく教えている。これらも会社として

く対応するようになったのです。」難しいとされるコンピュータ制御の部分はどのようにしているのだろうか。「各々の直系ディーラーと良好な関係がありますから、連携して対応できるのです。」スピーディーに質の高い修理を行っている。

様を呼び込む。それに定期的に行う戸別訪問。いわゆる飛び込みだ。徳永さんは大学卒業後、トヨタに入社し、営業マンとして活躍してきた経歴を持つ。「営業マンの時は3か月で3000件の戸別訪問をしていましたね。家から家へです。もちろん事務などの仕事をこなしながらです。少しでも関心のある方を見つければ、再訪問をします。何度も訪問を重ねていくうちに、少しずつ契約が取れていきます。こうした地道な戸別訪問はどうしても必要です。」

お話聞いてみて、地元にも愛され、安定経営を続ける会社の所以がよく分かった。



コンピュータ制御のテスター