



「栃木ダイハツ」ブランドを確立し、 永く愛される会社

第7回目に登場いただくのは栃木ダイハツ販売株式会社です。栃木県全域に13店舗(中古車販売を含む)を展開し、地域密着のきめ細かなサービスで定評のある同社の経営理念をご紹介します。

「現

在の企業理念は、五年半前に私が社長に就任した

時、新しく定めたものです。栃木ダイハツ販売という会社に「何ができるのか」「何をしたいのか」を、具体的に示したいと考えたからです。

社長は、同社の企業理念についてお聞きすると、体を乗り出すようにしながら熱い口調で説明してくださいました。

「社員にもよく言っているのです

が、私たちはダイハツという自動車会社の車を、栃木県という地域で販売する会社です。他の県に販売エリアを拡大することはできませんから、地域に密着し、地域に愛される企業にならなければいけません。そのこ

とを、理念で明確にしておきたかったのです」

自動車は、売って終わりという商品ではない——そう、松沼社長は言います。販売後のメンテナンス、サービスも手を抜かずしっかりとやっていくことが、次のビジネスにつながっていくと、

松沼社長は考えています。同社では企業理念を全社員に徹底させるとともに、毎年テーマを設定し、お客様サービスを深めているといいます。

「例えば今年は「ハートフル

をテーマとしています。このテーマを社員一人ひとりが考え、会社や自分の業務の中でできることを実行してもらいます」

同社でユニークなのは、一度設定したテーマは次年度以降も継続していくこと。現在はエコ、キッズ、ファッション、ハートフルなどいくつものテーマが同時進行しています。

「キッズの年には、各店舗のキッズコーナーを充実させました。またわが社では全新入社員に、幼稚園研修をさせています」

子どもにきちんと対応できることは接客の基本であり、また子どもが来なくなるような店づくりをすれば、両親も来てくれる、満足度もアップするというこ

とでしよう。

「おかげさまで、ダイハツグループの中でも毎年お客様満足度が高い会社です。ただ、それを目的としているわけではありません。それはあくまで結果であり、努力する事が重要なのです」

松沼社長の目指しているのは「栃木ダイハツ」ブランドの確立。それによって、目先のサービスに頼るのではなく、「栃木ダイハツのファン」を広げて行くことが重要と考えています。

「小さいサービス、努力の積み重ねこそが、強いブランドを作り出す。お客様との良い関係を築き、未永く地域のためになる会社にしていきたいと考えています。企業理念は、その指針ですね」

同社新生店外観



社是

私たち栃木ダイハツは、
スモールカーを通じて
お客様取引店様に信頼され、
愛されるカーディーラーを目指し、
社員一同、
自己を磨きチームワークを持って
誠心誠意仕事に励みます。

社訓

1. お客様の満足と感動が私たちの喜びです。
2. 社員にとって働き甲斐のある会社を目指します。
3. 環境保全と地域社会への貢献・共生が私たちの責務です。
4. 効率化の追求・スピードアップが私たちの基本です。

Information

栃木ダイハツ販売株式会社
代表取締役社長 松沼 光男
創業 / 昭和36年
住所 /
本社 栃木県宇都宮市上横田町756-2
☎ 028-658-1311 (代)
☎ 028-659-3152
http://www.tochigi-daihatsu.co.jp



栃木ダイハツ販売株式会社
代表取締役社長 松沼光男氏