

# Daiichi Asia

第一交通産業グループ



ミャンマーで唯一HONDA が認定しているハイヤーサービス。  
同社のドライバーの実力を物語っている。



シフトレバーがないタッチパネル操作の  
HONDA車。  
蠣崎氏の指導を受けたドライバーたちは、  
的確に操作し、安心のドライビングを提供  
する。

## 厳しい時代を勝ち抜く顧客満足戦略 HONDAが認定する安全運転技術

---

日本全国でバス・タクシー事業を展開している、北九州の第一交通グループがヤンゴンに進出して早6年。かつてはマンダレー国際空港で空港車両の保守整備事業を行うなど、この地との関わりは深く、2016年本格的にレンタカー事業を開始した。

これまでほとんど口コミだけでその顧客を増やし、順調に成長。また、自動車の根幹ともいえるメンテナンスについては、かつてメカニックの経験を持つ蠣崎氏の豊富な知見が生かされ、「一度車に乗れば、どのような不具合かはほとんどわかります」と話すほど卓越したスキルを有す。また、スタッフの育成についても、そのキャリアから安全なドライビングテクニックはもとより顧客へのマナーまで指導するなど、高いレベルの教育を施す。「多くが日本の中古車なので、新車とは違うわけです。私は車の基本構造を熟知しているため、事故を起こさない防衛運転などをきめ細やかに指導しています」と蠣崎氏。

そんな蠣崎氏の確固たる安全理念と高い教育が評価され、同社はHONDAミャンマーに高度安全運転力と最新機能車を操作できる技能ありと認められた唯一のレンタカー会社。HONDAミャンマーの野寄所長は「契約はドライバーのみの専属派遣です。成熟した運転と気持ちのいいマナーで出張者にも好評です」と惜しみない賛辞をおくっている。

運転技術のみならず、日本人に人気のレストランやゴルフ場の情報など常にドライバーたちに最新情報の共有を繰り返し、いつでも満足できる乗り心地を目指す。さらにレッカー車を有する企業と協業し、不測の事態に備えるなど、ユーザーの安心担保も欠かさない。「単にスタッフを増やさず、あくまでも質を重視」と芯から職人氣質の蠣崎氏が話す通り、ドライバーは年々増えているものの、良質なマネジメントを超えるまでは拡大していない。「常に目指すのは、ハイクオリティによる御客様満足度No.1。最近では政府機関からの問い合わせも増え、信頼していただけていることがスタッフともども自信にもつながっています」と語る。

実直に顧客満足を突き詰め、職人のようにきめ細かな仕事を続けてきた同社。命を預ける車だからこそ、安全を担保してくれる企業に自ずと追い風は吹いてくる。



車を知り尽くす蠣崎氏が同社の強みそのもの。

「故障などは瞬時にわかりますし、対応も迅速に行います」