



発行所 日刊自動車新聞社 東京都港区芝大門1丁目10番11号 隔週刊 1カ月5343円+税 電話 東京(03)5777-2351代表 ©日刊自動車新聞社2017

# 未来をつくる 2017

## 国内マーケット主要トップに聞く

▷10

車体整備事業者の全国組織であるDRPネットワーク(東京都葛飾区)は現在513社の加盟工場を持ち、環境配慮や顧客満足(CS)といったサービス品質の向上に努める。重要課題としては、技術力の向上やコンプライアンスの順守について引き続き支援するほか、入庫促進と人材支援も積極化していく。

「2016年を振り返って「先進安全技術を搭載したクルマが普及したことで事故率が減少し、修理需要も減っている。そのため設備投資などの要件を満たす工場をなくしていく。これは入庫促進と入

### DRPネットワーク

信一 会長兼 CEO 津島



材確保にもつながることだ。

「社ではできないことも団体として行うことで、好事例を共有することができ。電子化の進展や新素材への対応など、新たに導入が必要となる機械・機器の使い方の研修を各ブロックや地区ごとに行い、技術的なノウハウを蓄積する。これには機械工具メーカー

カーや材料メ  
「カーなどに  
協力してもら  
っている。カ  
「DRPナビ」の運営など、  
加盟工場に対するバックアッ  
プ体制も整っている。そのほ  
か、ロードサービスや技術教  
育などは委員会を設置して来  
年度から取り組んでいく予定  
だ」

「タリショップ化を図り、競  
争が激化している現状を生き  
抜くためには、幅広く対応す  
る必要がある」  
「加盟工場支援として行っ  
ていくことは  
「研修を継続的に実施して  
いく。経営の安定化を図るに  
は固定客をつくり、新規客を  
開拓するための総合的なサー

「17年の展望は  
「今年の入庫誘導台数は前  
年比25%増の3万8千台を目  
指す。提携する損害保険会社  
が増えていることに加え、社  
有車のリースも手がけるな  
ことから算出した。当面の目  
標は、全国で1千社の加盟工

# CS向上を最優先に幅広く

## ネットワークのメリット追求

場を持つことで要請から1時  
間以内に駆け付けられる体制  
を目指し、取り組んでいく。  
加盟工場が増えることによっ  
てスケールメリットも大きく  
なり、技術や顧客対応など全  
国レベルの底上げを図ること  
ができると考えている。「1社  
であればできないことも、ネ  
ットワークであれば一緒に勉  
強することができる」といっ  
たメリットを追求する。現在の  
加盟工場が1社ずつ紹介すれ  
ば目標を達成することができ  
る。実際に紹介は増えてお  
り、加盟工場の数は増えてい  
るが、同時に質も高めていき  
たい。ロードサービス委員会  
や技術教育委員会、戦略委員  
会を16年から立ち上げてお  
り、来年度から品質を向上す  
るための取り組みを始めたい

(後田 英里夏)