

## 山形日産自動車販売で見つけた 地域に愛される3つの理由

その1

車より先に人柄を売り込む  
親子代々の常連客が多い



来店客に対応するのではなく、もてなすことを心掛ける。時には庄内弁を交えた暖かな接客で、まず自分という人間を知ってもらうことを心掛ける。「個性を発揮できるように」との方針で、同社には特別な営業マニュアルがない。難しい用語は、分かりやすく説明するため、若い女性から年配の人まで客層が幅広く、親子代々の常連客も多い。

その2

レディーファーストはもちろん  
キッズファーストにも取り組む

早寄社長は「レディーファーストは当たり前。これからは、お子様もいかに楽しめる空間を作るかが問われる」と、さまざまな取り組みを行っている。キッズコーナーにはぬい絵を用意し、キャンディーをプレゼントする。ほかに、オムツやミルク用のお湯のサービス、ベビーベッドや子供用便座の設置など、細やかな気配りが好評だ。



その3

日本一のお客満足度を目指して  
社員全員が本気で取り組む



さらなる向上のため、さまざまなアンケートを実施してお客さんの声を集めている。回収したアンケートは、全て早寄社長が確認し、自ら1枚1枚お礼状を送る心配りも。改善点を指摘されれば、即座に社員に伝え、全員がお客さんの声を共有する。「全国日産ディーラーお客満足度調査」で常に上位の実績は、こうした地道な積み重ねにより生まれている。

山形日産自動車販売(株)は、個人はもちろん、多くの企業からも愛されている。創業121年を誇る老舗菓子処の鶴岡木村屋も長年支持する企業の一つだ。同社の吉野隆一代表取締役社長と吉野俊二専務取締役は山形日産販売の魅力を感じた。

木村屋本店と創業時の山形日産販売が同じ鶴岡市山王町に会社を構えていたこともあり、約50年の付き合いがある。現在、木村屋では、工場から店舗まで配送する冷蔵庫4台と配達車4台の計8台の日産車を所有して

いる。社長と専務をはじめ、多くの社員は、自家用車も山形日産販売から購入している。

社長と専務は日産車を「選ぶ理由を「性能、デザイン、乗り心地、価格はもちろんだが、担当営業マンの人柄と情熱に惚れ

私たちも山形日産販売を支持します  
(有)木村屋 代表取締役社長 吉野隆一  
専務取締役 吉野俊二

また、山形日産販売は庄内のみで展開しているのではなく、地元企業同士ならの社員同士が、学校のPTAなどで一緒にいる機会も多く、仕事以外での付き合いも多い」という。老舗に愛され、新たな老舗が育つ。熱い想いを伝え続けて築いた信頼が、強い絆を結んでいる。



吉野隆一社長(右)  
吉野俊二専務(左)

レンタカーや車検板金も  
各部門のプロフェッショナルを育成

同社は、車両販売以外にも、フォークリフトなどの特殊車両の販売も行う。全店にサービス整備工場を併設し、細かなメンテナンスにも対応する。淀川店には、板金修理工場・日産カーメイク庄内もあり、特殊な機械で、迅速かつ正確な修理を行う。

また、千石店、亀ヶ崎店、庄内空港内では、日産レンタカーも展開する。

修理は、特別な機械を使ってきれいに仕上げる。



レンタカーにも人気車種を数多く取りそろえる。



修理は、特別な機械を使ってきれいに仕上げる。



## 庄内一!! 63年の歴史を誇るカーディーラー 愛され続ける理由を探る

山形日産自動車販売(株)



鶴岡市千石町に本社を構える山形日産自動車販売株式会社が、11月に創業63周年を迎える。カーディーラーとしては、全国的に見ても長い歴史を誇り、庄内の人々に親しまれている。不景気の中、躍進を続ける同社の取り組みを取材し、愛され続ける理由を探った。

## 日産グループ内で全国屈指の実績 年々進化し続ける経営スタイル

創業以来、高い実績と厚い信頼を集める理由は、地元密着型の経営を貫いてきたから。全国の日産グループ内でも、上位の実績を誇る経営スタイルに迫るべく、会社設立時から今日の歴史を振り返った。



創業当時の社屋(現 阿部多不動産)

山形県の日産車販売会社は、山形日産自動車販売(株)のほか、山形市に本社を置く、山形日産自動車(株)と日産プリンス山形販売(株)がある。庄内を拠点とする山形日産自動車販売は、県内で最も長い歴史を誇る新車販売会社だ。現在、鶴岡に千石店、淀川店、文下店、酒田に両羽店、豊里店の計5店舗と中古車販売のカーパレス茅原店、亀ヶ崎店を展開する。

同社は、昭和21年に初代社長・今野金治郎氏により、鶴岡市荒町(現山王町)に設立。当時から天神祭りの仮装行列参加、自動車ショー開催など、



代表取締役社長 早寄 弘氏

社員の熱意が実を結び、昭和35年には、日産自動車本社より、同年度販売台数大幅達成による特別表彰を受けた。年々、事業規模を拡大し、昭和38年、4代目社長・五十嵐一郎氏のもと、現在の鶴岡市千石町に本社社屋を設立した。

今年4月には、早寄弘氏が14代目の新社長に就任。女性だけでなく、子供にも優しい店作りに着手した。地域密着を不変のテーマとしながらも、時代に合わせた経営スタイルで、着実に進化を遂げている。



執行役員 池田正則氏



昭和30年代の新車発表会

**NISSAN Red & Blue** **山形日産自動車販売株式会社**

お問い合わせは…… **0120-055-023**

千石店 TEL.0235 22-3401 淀川店 TEL.0235 22-8311 文下店 TEL.0235 22-5100 両羽店 TEL.0234 23-2323 豊里店 TEL.0234 33-0123

**NISSAN UCARS** **カーパレス茅原店** TEL.0235-22-2332

**カーパレス亀ヶ崎店** TEL.0234-26-4551

おかげさまで、山形日産販売は、庄内に生まれ、庄内とともに歩み始めて63年 <http://www.yamagata-hanbai.co.jp/>