

日本一を支えた「また買いたくなる」接客術 ～カリスマカーライフアドバイザーの流儀に迫る～



3,100台以上を販売 親子代々の顧客も多数

酒田特別営業推進部(両羽店内)部長
日産プラチナクラブ会員

かねこ よしみ
兼子 吉美さん

昭和24年、鶴岡市(旧温海町)生まれ。
羽黒高校自動車科を経て、日産サニー山形へ入社。平成11年に山形日産自動車販売へ転籍した。
趣味は下手な(自称)ゴルフと奥さんとの温泉巡り。愛車はニッサン ティーダ ラティオ



大輪の花を咲かせる 日々の継続する力

淀川店
副店長

いとう じゅんいち
伊藤 純一さん

昭和30年、鶴岡市生まれ。
羽黒高校自動車科を経て、日産プリンス山形へ入社。平成元年に山形日産自動車販売へ転籍した。
趣味は奥さんとのドライブ。三重県まで行くこともあるという。愛車はニッサン セレナ

**信頼から生まれる紹介のサイクル
車よりも先に人柄を売り込む**

勤続42年で、これまで3100台以上の車を売ってきた兼子さん。年間1600台以上を売り上げたこともある。私は話下手だから、聞き役に徹している。車の性能や特徴を一方的に押し売りすることは絶対にしない」というのが信念だ。最近のカーディーラーは「いかにして店に足を運んでもらうか」に主眼

を置き、まるでカフェのような店作りを展開して、メーカー同士がしのぎを削る。兼子さんは「古いやり方なのかもしれないが」と前置きしながらも「待つだけでなく、自分から率先して人と会う機会を増やすことが大切」と話す。たとえ、断られたとしても世間話やご用聞きをするだけでも良い。部品交換など小さな

兼子 吉美さんの信念

① 自ら動いて、率先して人と合う機会を作る

② 知識をひけらかさず、商談時は聞き役に徹する

③ 断られてもクヨクヨせず、前向きに行動する

い仕事も誠心誠意尽くすことで、信頼を得られる。次々とお客さんを紹介してもらえようになった。「兼子さんから買うと間違いないよ」。数多くのお客さんにそう言ってもらえたことが「何よりの誇り」と笑った。

**勇気・熱意・根性で地道に種まき
失敗があるからこそ成長できる**

仕事で最も大切にしていくことを「継続する力」と話す。大きな成果は、地道に種をまき、水をやり続け、徐々に芽生えてくるものだ。高校卒業後、すぐにこの業界に入り、この道37年。伊藤さんには、新規訪問先に飛び込む勇気、何度も通い続ける熱意、失敗を糧にできる根性があった。入社したての18歳のと

き、お客さんとの話がかみ合わず、訪問先の従業員たちに冷笑された。恥ずかしくて、逃げたくなかったが、翌日またその会社を訪れた。案の定、また笑われたが、顔を覚えてもらって話が弾んだ。このときの「これ以上、恥をかくことはない」という思いが、今でも原動力になっている。

伊藤 純一さんの信念

① 「継続は力なり」の効果信じ抜く

② 失敗の裏には、成長のヒントがある

③ 時代や、お客さんのニーズを見極める

日1000枚の名刺配りを課した。時代とともに、営業手法も変わったが、今も出勤前に2〜3件の得意先訪問を欠かさない。伊藤さんが37年間ま続けた種は、今日まで累計2130台の販売実績という大輪の花を咲かせている。



庄内一! 64年の歴史を誇るカーディーラー 山形日産自動車販売(株)の豊富なカーライフ提案



全社挙げて「お客様満足度日本一」の目標を掲げ、1人1人が真剣に取り組んだ結果、ついに念願の日本一を達成した。

無作為に選ばれた購入客と来店客が記入したアンケートをもとに4半期ごとに出版されるお客様満足度ランキング。庄内を拠点に展開する山形日産販売(株)は、平成22年4〜6月期の調査で、全国124社の日産ディーラーのうち1位を獲得した。ほとんどのお客さんが「期待以上の満足度」と評価した、日本一のおもてなしの裏には、コツコツと積み上げたいくつもの企業努力があった。

ボトムアップ型の働きがいある組織

同社の早稲弘代表取締役社長は、全国1位の要因に「社員同士の話し合いが増えたこと」を挙げている。ベテランも若手も隔し合う環境を作ることで、徐々に目標や課題を共有できるようになった。部下から上司にどんな要望が挙がってくる「ボトムアップ型」の組織を作ること、受け身で働く社員はいなくなつた。自分の提案が通れば、やりがいが出て、責任感も芽生えるからだ。こうした好循環により「本気で日本一を目指すう」という機運が会社全体に広がった。具体的な取り組みは下記の通り。

日本一のお客様満足度は、こうして生まれた!!

<p>女性社員で作るプロジェクトチーム</p> <p>同社には、本社と店舗の女性スタッフ8名で構成する、お客様満足度アップのプロジェクトチームがある。女性目線で、また来たくなる空間プロデュースや細かい気配りが行き届いた接客法を提案する。</p>	<p>新車発売前の勉強会 開発者の想いも共有</p> <p>新車の発売前には全社員が集まり、勉強会を必ず行う。性能やデザインの情報共有し、お客さんに提供する。同社では、開発者や作り手の想いまで説明するので、聞く側の興味は幾重にも広がる。</p>	<p>修理や点検結果は担当整備士が説明</p> <p>整備の信頼が高いことも満足度が高い理由。修理や点検を担当したテクニカルスタッフ(整備士)が、自らお客さんに結果を説明する。診察した医師が、患者に直接説明するような説得力が生まれる。</p>	<p>購入すると体感できる お客の企業秘密</p> <p>新車や中古車の購入時に、各店舗でとっておきのアフターサービスを行っている。感激で言葉にならない人、満足の笑みを浮かべる人などさまざま。一生に何度かの大きな買い物の満足度がさらに高まる。</p>
---	---	--	--

読者の皆様へのメッセージ

弊社は庄内を本拠地とし、営業させて頂いております。おかげさまで「庄内に生まれ、庄内とともに歩み始めて64年」。末長くお客様に愛される企業を目指し、すべてのお客様に豊かなカーライフをご提供することを第一に、お客様視点での社員教育に力を入れております。

何かお気づきの点やご要望などございましたら、弊社スタッフへお気軽にお申し付けください。また、メールでもご意見・ご要望を承っております。

メールアドレス: info@yamagata-hanbai.co.jp

代表取締役社長 早 奇 弘

店舗別の成績では千石店がトップ

お客様満足度1位は、山形日産販売新車5店舗の評価を総合して算出されたものだが、店舗別では鶴岡市の千石店が一番の好成績だった。

全国に2000店以上もある日産店舗の中で、トップクラスの接客や空間作りをしているのが、千石店といっても過言ではない。そのおもてなしを今すぐ体感しよう。

■営業時間/A.M.9:30~P.M.6:10

山形日産自動車販売株式会社

0120-055-023

低金利でのご利用は、ニッサンカー・メイク庄内 TEL.0235-23-0523

日産フォークリフトのご利用は、NISSAN folklift TEL.0235-22-3450

■鶴岡

千石店 TEL.0235-22-3401 22-8311 22-5100 23-2323 33-0123

TEL.0235-22-2332

■酒田

文下店 TEL.0234-26-4551

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64年

チェックするとお得な情報に出逢えるかも! http://www.yamagata-hanbai.co.jp/ 山形日産販売