

2013年度上期 山形日産販売株式会社は お客さま満足度 全国2位をなぜ獲得できたのか?



女性ならではの視点で、ディーラーでは画期的なサービスも積極的に取り入れる



キッズルームも洗練された空間に 社内ロールプレイングで接客を強化

前例のない改革も断行し、女性とお子さまにも優しい店へ

山形日産販売が、全国124社の日産販売会社を対象にした「お客さま満足度調査」2013年上期で全国2位を獲得。同社は2011年にも2期連続で全国1位を獲得するなど、日本屈指の満足度を提供し続けている。なぜ高い成績を維持できるのか、その背景に迫った。

同社は、全国のディーラーの中でも「女性とお子さまにやさしい店づくり」に定評がある。2006年より各店舗から1人ずつ女性スタッフを選出し、スマートプロジェクト(SP)チームを発足。女性視点での気付きやアイデアを店づくりの核とし、前例のない改革を次々と断行した。圧倒的レベルの接客や店の飾りつけはもちろん、「やまがた子育て応援パスポート」事業に協賛し、平日無料洗車のサービスも展開する。

男性スタッフもそれに負けじと意識を変えた。半期に一度、全社員で行う改善ミーティング報告会では、積極的な意見が飛び交い、改善点は翌日からすぐに実行。社内での「連携」と「切磋琢磨」があるからこそ、お客さまへの与える満足度は年々高めることができる。



日産自動車・志賀俊之COOが来社!

日産自動車の志賀俊之最高執行責任者(COO)が10日、今年に入り新設した茅原店と美咲店を訪れ、店舗やサービス工場を視察した。視察後、志賀COOは「山形日産販売独自で積極的な投資を行い、社員の意識も高まっている。今年も社長賞候補にノミネートされているので引き続き一丸となり頑張りたい」と感想を述べた。また、全カーライフアドバイザーと電気自動車(EV)についての意見交換を実施。この模様は、本誌来月号にて詳しく紹介します!



美咲店と茅原店を視察

全カーライフアドバイザーと意見交換



日産自動車の志賀俊之COO(写真右)と山形日産販売の小関真一社長が握手

山形日産販売 創業67年を迎え生まれ変わった新店舗

新生・美咲店 OPEN



新生・美咲店のカーライフアドバイザーとテクニカルスタッフ。店舗一丸となり、安心安全なカーライフをサポートする



最新設備をそろえた庄内最大規模のサービス工場



明るく解放的な美咲店のショールーム

庄内最大規模のサービス工場新設 旧淀川店が「美咲店」として船出

新サービス工場建設のため、今年4月から鶴岡市千石町の仮店舗で営業していた「淀川店」が、10月5日に「美咲店」として新たな船出を切った。今回オープンした最新機器が並ぶ工場は、茅原店と並ぶ庄内最大規模。新たな拠点として、地域のカーライフを支える。



中古車販売「カーパレス鶴岡」も 新生・美咲店に併設して展開

中古車販売の「カーパレス鶴岡」も美咲店へと併設。広い展示場を確保し、豊富な車種をすずりと並べる。サービス工場新設により、点検・整備もこれまで以上に万全。良質な中古車にめぐり会えそう。



朝井 康司 美咲店店長

当店は今までと同じではなく、今までを超えるサービスを提供します

創業から67年を迎え、地域のお客さまへより良いサービスをご提供するため、私たちは進化していかなければなりません。「美咲店」と名前を変え、生まれ変わった当店では、「今までと同じ」ではなく「今までを超える」サービスでおもてなしいたします。



田村 康宏 美咲店工場長

山形日産販売の新たな整備拠点に! 安心安全を確実にお届けいたします

庄内最大級のサービス工場を新設し、茅原店と並ぶ整備点検の新たな拠点が誕生いたしました。お客さまお1人お1人に安心・安全を確実にお届けし、「ここにクルマを預ければ安心」と多くの方に言っていただけるよう、真心込めてサポートいたします。



■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
お問い合わせは……0120-055-023

現金決済のご利用は、ニッサンカーメイク庄内
TEL.0235-23-0523

日産レンタカーのご利用は、NISSAN folklift
TEL.0235-22-3450

■日産レンタカー
鶴岡店 TEL.0235-22-8351
庄内空港店 TEL.0234-92-3894
酒田店 TEL.0234-92-4112

■鶴岡

茅原店 美咲店 文下店 両羽店 豊里店
TEL.0235 22-3401 TEL.0235 22-8311 TEL.0235 22-5100 TEL.0234 23-2323 TEL.0234 33-0123

■酒田
TEL.0235 22-2332 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67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 で 検索