

山形日産自動車販売の成長を支える企業研修

3年連続世界トップクラスの販売会社
お客さま接遇力を高める競技会に密着!!

全国123社のうち顧客満足度、販売台数及びシェア、営業利益など総合的に優秀な成績を収めた日産販売会社に贈られる「優秀販売会社表彰 社長賞」を3年連続で受賞した山形日産自動車販売。さらに、世界各国の日産販売会社から各国成績上位の会社に贈られる「NISSAN Global Award」も同じく3年連続で受賞している。その背景には、店舗スタッフが連携して対応する接遇力と最新鋭の機器を用いた確かな整備にあたる技術力の向上が挙げられる。これらに磨きをかけるための全社員研修・技能競技会を取材した。

練習を繰り返して連携アップ
結果よりも課程を重視する

「車は自分や家族の大切な命を乗せて長く使うものだから、売る側に信頼がなければいけない。人間力を磨き、地域に貢献できる人材になってほしい」と小関眞一代表取締役社長が常々話すように、同社は人材育成に大きなウエイトを置いている。社員1人1人のスキルに加え、店舗スタッフが皆で連携することにより接遇力や整備技術力は格段に向上する。この競技会には、社員個々人の切磋琢磨だけでなく、店舗の一体感を深める狙いもあり、業務終了後に毎日入念なリハーサルを重ね臨んでいる。佐藤詩郎常務取締役は「この競技会の本質は、結果よりも過程にある。細かなマニュアルは設けず、店ごとに悩み考え、練習を繰り返すことで連携力がアップすると考えている」と明かした。

日産自動車(株)の担当者は競技会をどう見たか?



一人一人、工夫と情熱あふれる提案が印象的だった

日産自動車 営業本部 北海道・東北カンパニーエリアマネージャー 大平 幸治さん

全国さまざまな日産販売会社の企業研修を視察したが、全社員誰一人欠くことなく役割を与えられた競技大会は初めて見た。接客のロールプレイングでは、マニュアルの台本通りに対応するのではなく、一人一人がよく考え、スタッフ同士で協力し、工夫と情熱あふれる提案をしていたのが印象的だった。

ここまで上手にインカムを使う連携は見たことがない

日産自動車 アフターセールス本部アフターセールス営業部 アフターセールスマネージャー 大田 成稔さん

最近ではインカムを使い、スタッフ間の連絡を密にする販売会社が増えてきたが、ここまで上手に活用している会社はないと感じた。近年、急成長を遂げている販売会社なので日産本社の中でも大きな注目を集めていたが、実際にその一端を見させていただき納得した。今後のさらなる躍進を期待している。

店舗別総合優勝は僅差で美咲店が受賞
若い力が着実に育ち新人も個人賞を受賞

競技大会閉会式にて発表された、2014年度店舗別総合優勝は美咲店が獲得。今年は審査員が頭を抱えるほど、すべての店舗が高いレベルのパフォーマンスを発揮した。個人賞では、テクニカルスタッフ、カーライフアドバイザー共に新人も受賞するなど、若い力も着実に成長している。



これからお客さまのためにより良いサービスを心掛けます!!

いよいよこの秋、新たな100%電気自動車が誕生。
使い勝手の良い広さを確保した商用とワゴン「e-NV200」

年々販売台数を伸ばしている「日産リーフ」に続き、日産が新たに投入するEV(電気自動車)「e-NV200」がこの秋いよいよ発売される。「商用車にこそEVを」という多くの要望に応え、低ランニングコストと使い勝手の良い広さを両立した。商用に加え、7人乗りと5人乗りの2タイプを用意したワゴンタイプも発表。詳しくは、お近くの店舗のスタッフまで。



■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

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 TEL.0235 TEL.0235 TEL.0234 TEL.0234

22-3401 22-8311 22-5100 23-2323 33-0123

中古車の事なら NISSAN U-CARS 鶴岡 22-2332 亀ヶ崎(酒田) 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 検索