

## 歴史に残る山形日産自動車販売の転機 ※2009年～2011年

### No.1 お客様満足度の日本一を獲得!!



平成22年4～6月期には、全国124社(当時)の日産ディーラーうち「お客様満足度」日本一に輝いた。お客様満足度とは、来店時の接客や購入時の満足度などを顧客のアンケートをもとに調査したもの。店舗ごとの工夫や満足度向上委員会の設立、接客ロールプレイング研修など、地道な努力が花開いた。その後も、「お客様満足度調査」の上位を常にキープしており、高いサービスを展開している。

### No.2 説明力向上による整備部門の急成長

同社では整備部門のスタッフを「整備士」ではなく、「テクニカルアドバイザー」と呼ぶ。このため、工場内での作業のほか、お客さんへの整備説明や結果説明も大事な仕事だ。社内研修などの成果もあり、的確に説明する力が身に付き、入庫を増やしている。また、車検も「専門医のいる総合病院(専門技術力のある日産ディーラー)での健康診断(車検)」に例え、信頼を集めている。



### No.3 話題の電気自動車「日産リーフ」がついに発売!!



平成22年12月には、自動車業界に革命を起こした、100%電気自動車「日産リーフ」を発売。1滴もガソリンを使わず走る車として、現在も大きな話題を集めている。今では店内で30台近く走っている。環境にも財布にもやさしい、究極のエコカーとして、今後も主力車種として販売していく。

### No.4 同社最大の売り場面積! 淀川店を新装

平成22年9月には、淀川店をリニューアル。売り場面積を広げ、展示車や試乗車を大幅増大。また、同社初の試みとして中古車販売の「カーバレス鶴岡」も併設し、車選びの選択肢を広げた。同店には、店内で唯一「日産リーフ」のメンテナンス拠点であり、急速充電器も設置中。



### No.5 アイドリングストップ搭載車を続々発表!



26.0km/ℓのクラストップレベルの超低燃費とアイドリングストップを搭載した新型「マーチ」をはじめ、近年発表している車種には、アイドリングストップ搭載車が多い。販売面でも大きな武器を手に入れた。

## 庄内小僧編集部が見た 山形日産自動車販売株 2009年～2011年 ターニングポイント BEST5

2009年の11月号より「月刊 庄内小僧」への連載もスタート。この間にも山形日産自動車販売ではさまざまな成長を遂げた。本誌編集部では、数々のターニングポイントになった出来事からベスト5をチョイス。顧客満足度日本一の獲得や全国有数の賞を受賞したほか、画期的な性能を誇る話題の車種も続々と発表し、庄内の人たちに安心安全で豊かなカーライフを提供している。

創業65年という節目を迎え、今後ますます地域と共に歩み続ける所存だという。今後も業界をリードする最先端の車種、充実したサービス対応に注目していきたい。

月刊 庄内小僧 編集部

### レンタカーや車検板金も 高サービスと技術力で



レンタカーは庄内空港店、鶴岡店、酒田店で展開。話題の車種も続々投入し、日産リーフをはじめ、コンパクトカー、ミニバン、ビジネスカーなど幅広い車種を取りそろえている。

また、淀川店には、板金修理工場「日産カーメイク庄内」も併設し、特殊な機械でより専門的な修理を行う。高精度の技術力で、板金修理や最新の塗装整備に対応している。

## 今年11月で65周年 庄内一の歴史を誇る カーディーラー



鶴岡市荒町(現 山王町)に構えた創業当時の本社社屋

平成22年にリニューアルした淀川店



2011年ワールドカーオブザイヤーを受賞した「日産リーフ」

# 地域に愛され続ける 山形日産自動車販売の歩み



早寄弘 代表取締役社長

今年11月、山形日産自動車販売株が65周年を迎える。その歴史は、山形県内の全自動車ディーラーでナンバーワン。県内で初めて日産車を販売し、創業以来、高い実績と厚い信頼を集めてきた。現在は、鶴岡に千石店、淀川店、文下店、酒田に両羽店、豊里店の新車販売5店舗と中古車販売のカーバレス鶴岡、亀ヶ崎を展開。同社のこれまでとこれからを代表取締役社長早寄弘さんと取締役池田正則さんに聞いた。

**お客様のニーズを重視して  
代々続く末長い信頼を構築**

山形日産自動車販売株は、昭和21年に、鶴岡市荒町(現・山王町)に設立。創業当時から、積極的に地域密着を推進し、今日までその伝統は受け継がれている。

現在は、早寄弘代表取締役社長のもと、年々業績を伸ばし続けている。早寄社長はその要因として「お客様のニーズを重視し、いかに満足していただけるかを日々追求しています。お客様に喜んでいただけたら、期待されれば、社員のモチベーションも上がり、さらなるやる気を引き出せるから結果に結び付く」。

池田正則取締役は「ペーランと若手の垣根なく、すべての社員が店舗作りに参加している。自分の意見でサービスが向上すれば、意欲も沸くし、責任感も芽生える」と話す。社歴や役職を問わず、全員に「お客様にいかに関心を持っていただけるか」という共通意識があるからこそ、仕事にもやりがいを見い出せる。ポイントではなく「いかに売るか」ではなく「いかに信頼をいただけるか」だ。契約数よりもプロセスを重視するからこそ、お客様と末長い信頼を築ける。

信頼が高ければ紹介での来店も増え、お客がお客様を紹介するというサイクルも生まれる。

同社は、日産自動車か



池田正則 取締役

のだから。

地域に寄り添い、共に歩み続ける山形日産販売は、全国屈指の日産ディーラーとして日々挑戦をやめない。早寄社長は「私たちの仕事は、これまでもこれからも庄内に密着して、お客様1人1人に豊かなカーライフを提案することです」と熱く語る。車の進化に負けないよう、人材も進化し続けてきたことが、会社にも繁栄をもたらしているのだらう。

■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**  
お問い合わせは…… **0120-055-023**

低金利優待のご利用は、**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 folk lift**  
TEL.0235-22-3450

**日産レンタカー**  
TEL.0235-22-8351

TEL.0234-92-3894  
TEL.0234-92-4112

■鶴岡

**千石店 淀川店 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

**NISSAN U-CARS** 中古車の専ら **カーバレス** 鶴岡 TEL.0235 亀ヶ崎(酒田) TEL.0234  
22-2332 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65年 **ブログやってます!!**  
チェックするとお得な **http://www.yamagata-hanbai.co.jp/** 山形日産販売 で 情報に出逢えるかも!