

100% 電気自動車

Nissan LEAF × 酒田 スワンタクシー

リーフ

庄内最多の台数を所有! タクシーでは酒田初

最近、酒田市内で、シルバーの車体にグリーンのコンセントマークを模した個性的な日産リーフを見かけたことはないだろうか? その正体は、酒田のタクシー会社では初となる、日産リーフのスワンタクシーだ。今年2月から次々と導入し、現在4台を所有。庄内の企業では最多の所有台数を誇る。(有)酒田スワンタクシーの阿部茂夫代表取締役社長は「環境に優しく、何より日々高騰するガソリン代を大幅に削減できるのが魅力」と話す。静かな乗り心地もお客さまに好評だ。



阿部茂夫
代表取締役社長



ご用命は ☎ (0234) 21-5252 まで

酒田でもますます便利に!! 豊里店にもリーフ急速充電器新設

庄内でもどんどん台数が増えている日産リーフ。この度、豊里店にも急速充電器を設置し、ますます便利に。全店2台ずつ用意する日産リーフ試乗車で、人気の理由をあなたも体感してみては。



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65年』。末長くお客さまに愛される企業を目指し、すべてのお客さま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 小関 真一

私たちと一緒に働いてみませんか?

～お客様満足度向上のため、共に頑張っていただけの方を募集中～

日産ディーラーお客様満足度調査・全国トップレベルの弊社で働いてみませんか? 私達と一緒に日産車とお客さまに豊かなカーライフを提供し、喜びや感動を分かち合いたいです。

<勤務地> 鶴岡市および酒田市

<業務内容> お客様への対応全般、展示車の清掃及び管理など

<就業時間> 9:30～18:10 <休日> 火曜日ほか

<お問い合わせ> ハローワーク又は、総務部・富樫 (TEL0235-22-3400) 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

近金通車のご用命は、ニッサンカー・メイト庄内
TEL.0235-23-0523

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

日産フォークリフトのご用命は、NISSAN folklift
TEL.0235-22-3450

■鶴岡 ■酒田

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 中古車の車ならカーパレス 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65年 プログラマっています!!

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

2期連続の全国1位を支えたプロジェクトチーム



こうして生まれた 全国トップの お客さま満足度

購入客と来店客のアンケートをもとに、4半期ごとに 出されるお客さま満足度調査。山形日産自動車販売(株)は、全国123社の日産ディーラーのうち2期連続で日本一に輝いた。全国でも例をみない快挙を達成した裏側には、あるプロジェクトチームの存在があった。



女性ならではの視点で意見を出し合う

山形日産自動車販売(株)には、お客さまの視点に立って問題解決と顧客満足度向上に取り組むプロジェクトチームがある。各店から1人ずつの計7人、すべて女性で構成されているのが大きな特徴だ。毎月1回会議を行い、お客さまに喜んでいただけるお店作りについて話し合う。店舗ごとの問題も全員で解決策を出し合い、良い取り組みは全店舗で共有化。女性ならではの気配りの行き届いた接客法、アイデア満載のディスプレイ案についても、さまざまな意見が飛び交う。

お客さま満足度調査で

ほかにもこんな取り組みを実践

新車発売前の全社員勉強会で お客さまのニーズに沿った提案を

新車の発売前には全社員が集まり、勉強会を必ず行う。性能やデザインの特徴を全員で共有し、お客さま1人1人のニーズに合わせた提案ができるように知識を深める。また、開発者や作り手の想いもお客さまに還元できるように心掛けている。



笑顔の接客と丁寧な整備技術 ロールプレイングで腕を磨く

お客さまの満足感を大きく左右する、温かい接客と確かな技術力。これらを磨くため、同社では年に1度、全社員を集めてサービス部門と整備部門のロールプレイング大会を行っている。店舗ごとに社員同士が切磋琢磨し、スキルアップに励んでいる。

担当したからこそその説得力 整備士が自らお客さまへ説明

「整備した私だからできるアドバイスがあります」というコンセプトのもと、同社では整備したスタッフが自らお客さまへ説明を行うのも特徴。整備や修理を医療行為に例えると、手術を担当した医師が患者に直接説明するか、看護師が間接的に説明するかというほどに、説得力に違いがある。このため同社の整備士には、技術はもちろん、笑顔の対応、専門用語を分かりやすく説明する能力が求められる。



コンスタントに上位に食い込める理由は、これだけではない。「お客さまに満足していただけることを喜びに感じ、働くことの生きがいを持って行動しよう」という理念を掲げ、社歴問わず、社員1人1人が自発的に考え、提案し、実践できる強みがあるからこそ。

足度を高める企業努力は、自分たちの仕事のやりがいにつながる。どんな職種でも、お客さまが喜んでくれる、自分たちもうれしくなるのは当然のこと。当たり前のことを深く掘り下げ、もっと良くなる方法を日々追求する。だからこそ、快挙ともいえる2期連続の全国1位を獲得できたと言っ

ても過言ではない。今後は「全国トップ」と期待してくる来店客も多いだろう。その期待を上回る接遇を提供すべく、160人の全社員が日々レベルアップの精神で業務に励んでいる。

