

利用状況の聞き取りや 入庫履歴から 的確な整備を提案

受付も、メンテナンスの大事な過 程。お客さまから愛車の利用状況を 聞き取りつつ、入庫履歴と併せて、 今すべきメンテナンス内容を提案す る。待ち時間を快適に過ごしてもらう ための心配りも。

メンテナンス受付

整備中の愛車を確認 普段は見られない 下回りも

報告

整

結果説

お待ちになっている途中で、整備 担当者の説明を受けながら、整備中 の愛車を確認できる。普段は見られ ない下回りは、車体のサビやタイヤの 溝の減り具合など、自分では気付か ないところを教えてもらえる。



両羽店/阿部さやかさん

最新鋭の 電子システムで より詳細に診断する

最新鋭の診断機器を使い、専門 教育を受け日産車を知りつくしたテク ニカルスタッフが、電子システム全般 をより詳細にチェック。あわせて、小さ な傷やサビなどもボディチェックで確



整備担当者だけでなく、

「作業のダブルチェッ

ク」や「受付との連携」 などで店舗全体のスタ

ッフがかかわりつつ整 備を行っています。

店舗支援営業部 スーパーバイザー 遠藤賢一さん

実際に整備した 担当者だからこそ 詳しく分かりやすく

整備終了後の説明は、実際に整 備を担当したスタッフが行う。専門 用語を使わず、お客さまに分かりや すく説明してくれる。一週間後には、 同じ担当者がその後の調子を電話



■営業時間/A.M.9:30~P.M.6:10

🍱 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 板金塗装のご用命は、ニッサンカーメイク庄内 TEL.0235-23-0523

山形日産自動車販売株式会社 茅原店 美咲店 文下店 両羽店 豊里店 0120-055-023 TEL.0235 TEL.0235 TEL.0235 TEL.0235 TEL.0234 TEL.0234 TEL.0234 TEL.0234 TEL.0234 TEL.0234 TEL.0234 TEL.0235

コンピュー

診

断

NISSAN カーパレス鶴岡に 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68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

常にスタッフのスキルアップを 図っている山形日産販売。今 年6月には初の試みとして、整 備の点検項目を時間内にい

社内競技大会を開くなど、

かに正確に完成させるか、各

店舗でコンテストを実施した。

タイムアタック コンテスト開催!

「正確さ」と「速さ」に 磨きをかけます

もの

例え

りを確認してほ普段は見られ

特に中間報

確認してもらう



お客さまに接する時間が を扱うのと同じくらい うテクニカルスタッフは、 場内で整備途中の車 形日産販売で整備を

運転する

上でのアド

もできる。

愛車を預ける

この上なく

これは「安心で安全、 という同社の方針

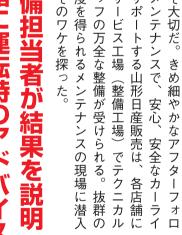
に車の状態をチェック 適なカ

調子を電話で尋ねる「ダ は整備から一週間後に車 整備結果説明」、 ヤルフォロー」 が直接結果を たお客さまを最後ま 終了 など、 後に担当う「中間 伝える さらに 整備その オイル交換などの単純

へ うひとり、 帝う で イ 業でも担当者の他に x せているため、 ク」を行い、 か確認す 枠のよう イフを支えている。 量ねが安全なカーいる。些細なこと お客さまを待 な取り組 締め忘れがな る ミスを未然 整備は 時た

> お客さまの車の状態をしっかり 把握し、的確なメンテナンスの 「提案」と、車を使う上での「ア ドバイス」を心掛けています。

> > 店舗支援営業部 サービスグループ責任者 田村康宏さん



そのワケを探った

め細やな かな、



