



新型リーフを乗車体験



熱心に話を聞く子どもたち



新型リーフの新機能を体験



帰りはスタッフがお見送り



あいさつの仕方を学ぶ



子どもたちが
職場見学に
やってきた!

鼠ヶ関小学校5年生が 茅原店へ来訪しました。

山形日産自動車販売の茅原店にやってきた
鼠ヶ関小学校の子どもたち。スタッフがそれぞ
れの現場を案内した。



実際に車を見ながら構造を説明

新型リーフの新機能を体験
山形日産自動車販売は庄内に本社を持つ唯一のカーディーラーとして、地域貢献活動に取り組んできた。その一環として今年、地元小学生の職場見学を積極的に受け入れている。10月4日には、鼠ヶ関小の5年生14人が茅原店を訪れた。
ショールームではあいさつの練習、工場では車を見ながらEV車（電気自動車）とガソリン車の違いの説明を受け、最後は新型リーフの新機能を体験した。

■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
鶴岡駅前店 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

■鶴岡

美咲店 茅原店 文下店 両羽店 豊里店
TEL.0235 TEL.0235 TEL.0235 TEL.0234 TEL.0234
22-8311 22-3401 22-5100 23-2323 33-0123
■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70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

山形日産自動車販売 森山彩香さんが全国大会へ!



全国の日産ディーラースタッフがお客様対応などの技術を競う「全国日産サービス技術大会」に、山形日産自動車販売株式会社文下店のTA（テクニカルアドバイザー）・森山彩香さんが出場する。女性TAとしては同社初。大会に向けて取り組んだことや、その中で感じたことを話してもらった。

全国の舞台でも、
共感力で
お客様に感動を。

緊張した公開練習

「公開練習の初日は緊張で、声が震えました。」文下店の森山彩香さんが、「全国日産サービス技術大会」に向けて一番さながらの公開練習をショールームで行った。偶然居合わせたお客様や出来をチェックする先輩・上司たちの前で緊張してしまっただけ、初回以降は持ち前の明るさとポジティブさで乗り切った。「自信がない人間に提案されても説得力がない。お客様が感じる印

象も大事だと気付きました。」全国大会は、山形日産自動車販売が毎年行っているCS大会のようにロールプレイング方式でお客様対応のスキルを競う。ただし、開始15分前まで課題の詳しい内容は明かされないため、事前にあらゆる商品知識を身につけておく、お客様の要望に即座に応じることが求められる。

昨年末から練習を重ね

森山さんは昨年10月に出場が決まっただけ、トレーナー役のスタッフとともに勉強と練習を積み重ねてきた。「しぐさや声の抑揚など直さなければいけないことが細かくて、上達しているのか不安に思う

文下店
森山彩香

横浜で来年1月に開催

全国大会は2年に一度開かれ、前年の地区大会の優勝者などが出場する。森山さんは昨年10月の東北大会女性TAの部で優勝して、全国大会への出場権を勝ち取った。
全国大会女性TAには16人が出場。筆記の「学科」と、ロールプレイング方式で実技を行う「受付対応」の2競技の総合得点で表彰される。

受付対応の流れ

課題は「サービス入庫時の受付対応」。

競技15分前に、詳細な課題内容やお客様のデータが手渡される。

競技時間は15分間。基本的な受付のほか、お客様から車の使用状況や悩みを聞き取り、的確な提案ができるかが問われる。

全国日産サービス技術大会
2018.1.19-20
横浜・日産教育センター

こともありますが、トレーナーに助けられています。」
自分のベストを尽くして
大会で求められるまは、フレンドリーな対応が好まれる実際の店舗とは異なる。しかし現場でも大会でも大切なのは「共感力」。「会話からニーズを引き出して提案するのですが、一番大切なのはお客様の気持ちや立場になって考えること。お客様に寄り添った『ひとこと』を付け加えて、感動を与えたいです。」
全国大会は来年1月。「狙うは優勝ですが、一番は自分のベストを尽くすこと。サポートしてくれたトレーナーや文下店のみんなのためにも頑張ります!」



文下店での公開練習のようす