

## ご来店いただいた全ての方に感謝を忘れず邁進いたします!

我々は、お客さま満足度調査で上位に入ることを目標に日々の接客強化に取り組んでいる訳ではありません。社員1人1人が最大限のおもてなしを行い、安心安全なカーライフを提供し続けてきて付いてきた結果に過ぎないのです。これまで、庄内と共に68年という歳月を



常務取締役 佐藤詩郎

歩ませていただき、3世代に渡るお付き合いの長いお客さまも大勢いらっしゃいます。そうした方々を始め、ご来店いただいた全てのお客さまへの感謝を忘れず、これからもさらなるサービス向上へ向け邁進します。

### 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68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 眞一

## 山形日産販売 満足度向上のための取り組み



### 店舗改善ミーティング

昼休みや業務後などに不定期で行う「店舗改善ミーティング」。全スタッフが意見を出し合い、各店舗の代表者が集まる会議で課題や成功事例を共有する。

### インカムを使ったスムーズな連携

店舗スタッフだけでなく、工場で整備を行う全スタッフが1人1台インカムを使用し、店舗内でスムーズな連携を図る。接客向上のための必須アイテムだ。



### 接客や提案力強化の社内競技大会

年に1度、店舗内連携と店舗間競争で成長を促す、接客シミュレーション競技会を実施。購入する際の提案力や整備結果の説明力などを磨く。

### 女性目線のスマートプロジェクト

お客さま満足度向上の中核を担うスマートプロジェクトチームは、女性社員により構成。快適な店舗づくりのため、女性目線で斬新なアイデアを次々導入。



### ママが快適に運転できる装備

日産が誇る最新技術「ワクテク」をはじめ、毎日の運転がより安心安全に、快適になるオプション装備を山形日産販売独自のお得なパックにして販売する。



# 御礼

## おかげさまでお客様満足度 2年連続全国ベスト5入り

### 優秀販売会社表彰社長賞へも前進 創業70年へ向け大きな弾みに

四半期ごとに出される日産全ディーラー124社を対象にした「お客さま満足度調査」。新車及び中古車購入客へ無作為のアンケートを取り、結果を数値化する。

庄内に本社を構える山形日産自動車販売は、四半期の結果を合算した年間通した満足度調査で昨年度の日本一に輝いた。

前年日本一のディーラーは、当然お客さまの期待値が高まるため、翌年上位に食い込むことは難しいといわれている。

しかし、同社は長年取り組んできた「きめ細かい接客」と「快適な店舗づくり」の蓄積があるため、普遍的な満足度を幅広い年代のお客さまへ提供できる。

今年度の結果は全国124社中5位。毎年、新たな試みを用い上位へ顔を出すディーラーがいくつかある中、二年連続してベスト5へ食い込むのは至難の業だ。

同社が継続的に取り組んできたおもてなしの裏側を取材した。



昨年度獲得した「社長賞」と「グローバル・アワード」

今回、全国上位に輝いた「お客さま満足度調査」の結果に販売台数やシェア、営業利益などを加味し、総合的に優秀な成績を収めた日産販売会社には、世界中の日産販売会社から各国成績上位5%程度の会社に贈られる「ニッサン・グローバル・アワード」にも選ばれ、同賞創設以来4年連続の受賞となる。

また、世界中の日産販売会社から各国成績上位5%程度の会社に贈られる「ニッサン・グローバル・アワード」にも選ばれ、同賞創設以来4年連続の受賞となる。

4年連続でダブル受賞すれば、創業70年へ向け大きな弾みとなるに違いない。

## ママ、クリーニング小野寺よ×山形日産自動車販売

共に鶴岡に本社を構え、老若男女に愛され続ける2つの企業。  
両者の付き合いも長きに渡り、地域の発展に貢献している。



電気自動車にもおなじみの「ママ、クリーニング小野寺よ」のキャッチコピーをラッピング



（株）小野寺ドライクリーニング工場 代表取締役 小野寺 正行さん

環境に優しい点と、ガソリン代やオイル交換などの維持費がかからないという電気自動車特有の利点は魅力的でしたが、当初は航続距離や車両価格がネックになっていました。しかし、車両購入時の補助金の話やこまめな充電で航続距離を延ばせるという説明を丁寧にいただいたので、購入を決めました。山形日産販売様の提案力やアフターフォローのきめ細かさには、いつも感心させられます。地元企業同士、共に発展していきたいですね。

### 明治40年創業の地元を代表する企業が 配達用に大型電気自動車を庄内初導入

#### （株）小野寺ドライクリーニング工場

鶴岡に本社を構え、県内全域、秋田、新潟、宮城など東北に約280店舗以上を展開する（株）小野寺ドライクリーニング工場。職人の技が光る「しみぬき」など高い技術力と、丁寧な接客で明治40年の創業以来、100年を超えて愛され続ける。電話一本で引き取りから受け渡しまでできる「外交クリーニング」も好評で、11台の車を使い日々庄内一円を回っている。今年2月には、外交用に日産「e-NV200」を購入。法人用の大型電気自動車導入は庄内で初の試みとなる。



創業107年を支えた数々の感謝状



昭和初期に使用していた外交車



使い方の説明を受け、運転担当者も笑顔

■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 22-3401 TEL.0235 22-8311 TEL.0235 22-5100 TEL.0234 23-2323 TEL.0234 33-0123

中古車の事なら U-CARS 中古車の事なら U-CARS 中古車の事なら U-CARS 中古車の事なら U-CARS

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