



Innovation
that excites

お客様満足度
全国1位
に輝きました

山形日産自動車販売株式会社が

お客様アンケートをもとに発表される
お客様満足度ランキング。今期、全国
123社の日産ディーラーの中で山形日
産自動車販売が全国1位を獲得した。

お客様満足度向上のための社内競技
会や、全店にいる「SPスタッフ」(※注)が
リーダーシップを取り、全社員と共に意
識とスキルを高め合った結果、これまで
も上位を獲得していたが、全国1位を奪
還した。

※注：スマートプロジェクトスタッフ。お客様満足度
向上のためのチームスタッフで、毎月会議を行い課
題や目標などを話し合う。

お客様満足度全国1位のおもてなし の一部を庄内小僧が体験!

全国1位獲得の理由と実情を探るべく、お客様と接する場面を6つに分け、それぞれの
流れと山形日産自動車販売ならではの工夫、そしてスタッフに心構えなども聞いた。

Scene

2 着座・飲み物

～お客様が店内に来店されたら～



入店したお客
様を席まで案内し、椅子を引き
着席を助けます



子供連れの場合は
お母さんの目が届き
やすいようにキッズ
コーナーの近くの優
先席に案内。メニュー
から飲み物を選んで
もらい、届けます



「お子様がいたら、
キッズコーナー
の近くのお子様優先
席にご案内します。お
待ちの間、快適にお
過ごしいただくため、お子様や女性客
への細やかな配慮を心がけています」

美咲店テクニカルアドバイザー・梅木 由紀

Scene

1 お出迎え・ 店内誘導

～駐車場にお客様のお車が入ったら～



予約者リストをチ
ェックし、お車が見えたら全員共
有のインカムで来
店を知らせます



担当者や手の空
いているスタッフ
がお車まで駆け
付け、駐車誘導
後にショールーム
まで案内します



「来店されたら
すぐお車まで
お出迎えに伺います。
笑顔でお出迎えを行
い、お客様が話しや
すい雰囲気となるように心がけてい
ます」

カーパレス鶴岡カーライフアドバイザー・石井 聡子

Scene

5 中間連絡

～愛車の作業終了までストレスなくお待ちいただくために～



修理や整備のお客
様が来店されると
30分のタイマーをセ
ット。時間になると、
作業の現況と終了
時刻の目安をお伝
えます



予定時刻を超える
場合、飲み物のお
かわりも伺います。メ
ンテナンスメニュー
などのご提案をする
場合もございます



「愛車をお預かりし
ている間、お客様
にストレスなく、お帰
りになるまで快適に店内
でお待ちいただけるよ
う、常に気を配ります」

両羽店テクニカルアドバイザー・阿部 さやか

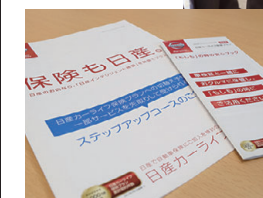
Scene

4 おすすめ・提案

～より良いカーライフのサポートのために～



お待ち時間に、お
客様のより良いカ
ーライフをサポート
するために、保険
などおすすめ商品
の提案をします



お客様のニーズ
をお聞きし、ニー
ズに合った商品
を説明いたします



「忙しい時でも決して
笑顔を忘れず、お客
様にゆっくりと丁寧
に、分かりやすいご説明をする
ように気を付けています」

文下店カスタマースタッフ・菅原 沙恵

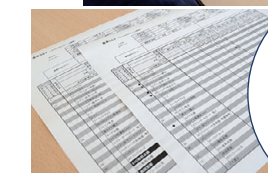
Scene

3 受付

～車検や整備で予約来店された場合～



おひとりおひと
りに愛車カルテを作
成。お客様が来店
すると、来店理由
や愛車の調子な
どをお聞きます



ご用命以外で、
お客様が忘れて
いることがないか
をお聞きしたりも
します



「受付前にお客様カル
テを確認。安心・安
全にお車をお使いた
だくため、ご使用状況に
合わせたアドバイスを
心がけています」

茅原店カーライフアドバイザー・川井 奈津美

Scene

6 お見送り

～お客様に最後まで快適な思いを～



お出迎えと同様、
自動ドアのセンサ
ーに手をかざし、
お客様の退店を
誘導します



その場にいる数名
が、可能な限り一
緒に、お客様の車
が見えなくなるま
でお見送りします

「『日産に来て良かつ
た!』と感じてい
ただくことが第一。お顔
を見て笑顔でお見送りし
ます。天候の優れない日
は傘を用意し、お客様が濡れないよう誘
導いたします」

豊里店カスタマースタッフ・佐藤 諒

■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

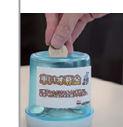
■鶴岡

美咲店 茅原店 文下店 両羽店 豊里店
TEL.0235 22-3111 TEL.0235 22-3401 TEL.0235 22-5100 TEL.0234 23-2323 TEL.0234 33-0123
TEL.0235 22-2332 TEL.0234 26-4551

中古車の事なら
Ucaps カーパレス 鶴岡 酒田
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71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

地域貢献活動、実施中!

昨年の創立70周年記念事業を受け継い
だ、庄内への「C.C(地域貢献)活動」を実
施中。皆様のご厚意に感謝しつつ、引き続
きご協力のほどよろしくお願いいたします



車いす購入募金プロジェクト



プラスチック回収活動



ペットボトルキャップ回収運動