



山形日産自動車販売(株) 豊かなカーライフを提案 愛され続ける理由を探る

お客様満足度を高める
社内競技大会に潜入!!

山形日産自動車販売が、全社を挙げて取り組んでいる「お客様満足度」の向上。全国125社の日産ディーラーのうち、5位を獲得したこともある。満足度を高めるための企業秘密取材した。

切磋琢磨して意識を高め合う

接客と技術のロールプレイング

「お客様満足度」を向上させるためには、車を購入する際の接客やメンテナンス、そして購入後のアフターサービス、さらには来店時のスタッフの印象や店の雰囲気作りなど、多岐に渡る分野のレベルアップを要する。特に、満足度アップの大きな要因といえる温かい接客と正確な技術力を磨くため、同社では独自の試みを行っている。6月7日に全社員を集めて行われた「サービス技術大会」もその1つだ。

例年、社外秘で行うこの競技会だが、本誌編集部は特別に許可をもらい、全国屈指のお客様満足度を生み出す舞台裏に潜入した。



各店がしのぎを削り、両羽店が総合優勝に輝いた

競技会は原則、全社員参加で「新車店舗連携ロールプレイング」「中古車ロールプレイング」「サービス車両競技」など、店舗ごとに実技を披露する。今年は、どの店舗もレベルが高く、審査員を務めた上司もうれしい悲鳴を上げるほどだった。



優勝店舗に贈るカップ



総合優勝発表の瞬間



感激いっぱいの表彰式

顧客に合わせた接客
整備も早く正確に

新車販売のロールプレイングは、先日発売されたばかりの話題車種「ジューク」を使用。営業マニュアルは設けず、各自、お客さんの年代や用途に合わせてセールスポイントを説明した。サービス車両部門では、正確性のほか、早さも審査。店舗ごとに切磋琢磨して、技術を磨いた。

笑顔の接客と丁寧な整備技術

この競技会で評価され自信を深めた人、練習の成果を発揮できず悔しい思いをした人、思いは人それぞれ。ここで学んだことを糧に、社員1人1人の意欲とスキルは、確実に向上した。



各部門の優勝者たち



淀川店 倉信知子さん



千石店 大川栄さん



両羽店 店長 佐々木実さん 工場長 長堀健さん



豊里店 高橋公春さん

優勝の自信を糧に
さらなる飛躍を誓う

それぞれの部門、そしてそれらを合計して総合優勝したのが、右写真の社員たち。部門ごとに設定された20〜25の細かい審査項目で、高得点を獲得した。結果発表時には、驚きの表情を見せていたが、普段の業務の成果が報われ、みんなが満面の笑みになった。受賞者は「この結果を自信にして、お客様の豊かなカーライフをサポートしたい」と声をそろえた。

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63年」。末長くお客様に愛される企業を目指し、すべてのお客様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 早寄 弘

■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

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

日産レンタカー
TEL.0235-22-8351

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

■鶴岡

千石店 TEL.0235 22-3401 淀川店 TEL.0235 22-8311 文下店 TEL.0235 22-5100 両羽店 TEL.0234 23-3233 豊里店 TEL.0234 33-0123
中古車の事なら U-CARS 茅原(鶴岡) TEL.0235 22-2332 亀ヶ崎(酒田) TEL.0234 26-4551

■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63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



社内CS大会
庄内 山形日産自動車販売(株)