



## 庄内初!! 庄交ハイヤーに LEAFハイヤー登場

100%電気自動車



料金の安い夜間電力を利用

0235-22-0055  
0235-22-0055

同業者も振り向く話題の車種  
ゼロ・エミッションで高級車以上の低騒音  
※ゼロエミッションとは走行時にCO<sub>2</sub>や排ガスを出さない環境に配慮した車

庄内交通観光バス・ハイヤー(株)では、100%電気自動車「日産リーフ」を2台導入。庄内で初めて電気自動車ハイヤーの運行を始めた。

同社が独自に取り組む環境保全対策事業の一環で、成澤公夫営業企画部付部長は「エンジンやマフラーがない車なので、低騒音で快適な乗り心地を提供できる」と話す。

初乗り運賃は、従来の小型ハイヤーと同じ670円。事前に予約すると安心だ。ドライバーが「同業者も振り向いて見る」と言う、話題の車種にぜひ乗ってみては。

ガソリン代不要でコスト削減にも役  
「日産リーフ」は環境面のほか、経済的にも大きな魅力がある。同社でも「ガソリン代の高騰に頭を抱えていたが、1km当たり約1円という電気代で走るので、コスト削減にもつながった」という。



従来のハイヤー



日産リーフハイヤー

エンジンがなくオイル交換も不要なので、従来車種と比べて日常点検も簡略化した



### 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65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



松下幸之助氏の言葉を紹介し、社員に奮起を促す

### 社員が一致結束して 日産社長賞を目指す

10月24日には「山形日産販売グループ2011年度下期キックオフ会議」を東京第一ホテル鶴岡で開催。前期好調の要因を振り返り、下期のさらなる向上を誓い結束を高めた。今季は、カルロス・ゴーン氏から贈られる社長賞が目標だという。

## 「最高の“技術”と“応対”をお客様の笑顔のために!!」



庄内一! 65年の歴史を誇るカーディーラー  
山形日産自動車販売株式の豊富なカーライフ提案

## 社内競技大会で培った 高いお客様満足度 再び快挙達成

山形日産販売は、日々お客様の満足度向上に取り組み、地域の人たちと深い信頼を築いている。こうした企業精神が実を結び、平成23年7～9月期の調査で、全国123社の日産ディーラーの頂点に立った。これは、昨年4～6月期に続く2度目の快挙。11月7日には、お客様満足度向上の社内競技大会が行われ、店舗ごとに接客や整備技術を競った。一般の人は立ち入ることのできないこの競技会を取材し、高い満足度を支える企業努力に迫った。

## 123社の日産ディーラーの頂点に君臨 お客様満足度ランキング(平成23年7～9月期)

# 2度目の全国1位を獲得!!

近年は安定して  
全国上位をキープ  
購入客と来店客が記入したアンケートをもとに、4半期ごとに出されるお客様満足度ランキング。今年7月から9月期の調査で、全国123社の日産ディーラーのうち、山形日産販売が全国第1位を獲得した。

同社では、昨年4月から6月期の調査でも全国1位に輝き、通算2度目の日本一。近年は、安定して全国上位をキープするほど、ハイクオリティなお客様サービスを提供している。店舗作りにも各店工夫を凝らし、快適空間で充実したカーライフをサポートする。

今回の全国1位を受け、早寄弘代表取締役社長は「社員全員が同じベクトルでお客様満足度向上に取り組んだ成果。今後はお客様の期待もより高まると思うので、それをさらに上回る上質なサービスや技術を提供していきたい」と話し、さらなる高みを目指し続ける。

切磋琢磨してスキルを高める  
高いお客様満足度は、人材育成のたまもの。毎年行う社内競技会では、各スタッフの優れた点や課題を社員全員で共有する。切磋琢磨し、スキルを高めるのがこの大会のねらいだ。今年も文下店が総合優勝に輝いた。

J.D. パワー(略称)の調査によると、全自動車メーカーの中で日産が



トップレベルサービスを提供しているとの結果が出ている。これは高級外車など、ラグジュアリークラスのディーラーとも肩を並べるほどだという。その日産ディーラーでトップクラスの満足度を提供している山形日産販売は、日本屈指の販売ディーラーと言っても過言ではない。