



店舗別総合優勝を飾った茅原店スタッフ

店舗別総合優勝は茅原店が獲得!!

競技大会閉会式にて発表された「2015年度店舗別総合優勝」は茅原店が獲得。個人賞ではベテランや中堅と並び、入社歴の浅い社員も数多く表彰され、若い力が台頭した大会だった。

「新たな気付き」を得る絶好の機会 継続的な開催によって年々スキルも向上!!

普段行っている接遇を客観的に見て皆で検証し合う機会はなかなかありません。山形日産販売の競技大会には、他店のシミュレーションを通して新たな気付きを得るチャンスが数多くあり、大変素晴らしい試みだと感じています。また、この大会を長年継続されているという点にも感銘を受けています。毎年行くと1人1人のレベルは、年々上がってきていますからね。今後ますますのご活躍を期待しております。

日産自動車株式会社
アフターセールスマネージャー
大田成徳さん

小関眞一代表取締役社長の総評

同じテーマでもアプローチの方法は十人十色です。お客様へ車を販売する際には、ぜひ自分も売り込んでほしい。大会を通じ「自分にはないものは何か」「こんな提案方法もあるのか」など何かしらの学びがあったはず。この大会に向け、先輩は後輩へ色んなことを教えてきたと思います。教えられた後輩はもちろんそうですが、アドバイスを送った先輩にも多くの気付きがあったのではないのでしょうか。それをぜひ明日からの業務に生かし、おもてなしの向上につなげてください。



これからも地元・庄内のお客さまに寄り添い、さらなる安心安全カーライフの向上に努めます!!



庄内と共に歩み始め68年 庄内に唯一本社を構えるカーディーラー



世界的評価を受ける地元密着型企业 躍進を支える社内競技大会に潜入!!

山形日産自動車販売では6年前から年に一度全社員が集まり、お客様の接遇力とサービス技術力の向上を目的に「山販CS大会」を行っている。社員数100人以上の規模の日産販売会社では全国でもあまり例がない。個々人ではなく店舗別に成績を競い合い、スタッフの一体感を生む狙いもある。持ち時間25分で接客シミュレーションをする「ロールプレイング大会」は個々に役割を与えるが、細かいマニュアルはない。「接遇時にどう立ち居振る舞うか」「お客さまの要望をどう解釈し、

細かなマニュアルを設けず提案力を磨く 整備担当は技術力と併せ接遇力も強化

全国123社のうち顧客満足度、販売台数及びシェア、営業利益など総合的に優秀な成績を収めた日産販売会社に贈られる「優秀販売会社表彰 社長賞」を4年連続（通算11回目）で受賞した山形日産自動車販売。さらに、世界各国の日産販売会社から各国成績上位の会社に贈られる「ツサングローバルアワード」も同賞創設以来、4年連続で受賞している。

鶴岡市に本社を構える地元企業がなぜ世界的に評価を受ける企業にまで発展できたのか。同社が長年続けている社内競技大会にそのヒントを見い出した。

どんな提案するか」などは、店舗及び個人の判断にゆだねている。

一方、工場では店舗別に整備技術を審査する技能大会を実施。今年度は高卒新入社員も多く、皆緊張した面持ちで作業にあたる姿が印象的だった。大会が近付くと、各店で通常業務終了後にロールプレイングの戦略立てやリハールを連日行う。インカム（小型無線機）でスタッフ間の連携向上も図る。テクニカルスタッフは、整備結果説明や中間連絡も担当した本人が担当するため、接遇の強化にも力を注いでいる。

■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

FreeDial

■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

板金塗装のご用命は、**ニッサンカーメイク**庄内

TEL.0235-23-0523

■カーバレス鶴岡に
文下展示場オープン

■鶴岡

■酒田

茅原店 美咲店 文下店 両羽店 豊里店

TEL.0235 TEL.0235 TEL.0235 TEL.0234 TEL.0234

22-3401 22-8311 22-5100 23-2323 33-0123

■中古車の事なら
カーバレス 鶴岡 22-2332 亀ヶ崎(酒田) 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