

庄内小僧編集部が見た「年間日本一」の要因 だから山形日産販売のお客さま満足度は高い!!



ソフトに加えハードも整備 好印象を生んだ新店舗

昨年1月に茅原店を新設。ソフト面である従来の温かいおもてなしに加え、県内最大級の広々とした空間もお客さまの好印象につながった。



大きく飛躍した文下店 自発的な改善でより良い店に

昨年度、接遇の社内競技大会で低調な成績に終わった文下店。自発的な改善を推進し、今年度の売上増や顧客満足度アップに大きく貢献。



県内最大規模のサービス工場を 2つの店舗に新たに建設

茅原店と美咲店に新設したサービス工場も県内最大規模。日産の志賀副会長も驚くほど、充実した設備でカーライフをサポート。



日産の先進技術を学ぶ勉強会 志賀副会長との意見交換会も

新型車種発売前は、日産から講師を招いて全社勉強会実施。今年度は、日産の志賀副会長も招き「日産リーフ」の意見交換会も開催した。



社会貢献も積極的に推進 昨年は遊佐町へリーフを寄贈

昨年12月には、遊佐町に電気自動車「日産リーフ」と電気供給システム「LEAF to Home」を寄贈。ほかにも積極的に社会貢献を進める。



常識にとらわれないサービスで 女性とお子さまの居心地アップ

全国の日産各店で推し進める「レディース&キッズファースト」の店作り。同社では、業界の常識にとらわれない豊かな工夫を凝らす。

アップによるサービス改善を行ってまいりました。女性ならではの視点、若手社員のフットワークの良さなどをどんどん取り入れています。

阿部 各店で積極的に店舗改善ミーティングを行っているのも特徴です。これにより「店舗で考え、自ら改善を進める」という力が付きました。2006年からは、女性社員を中心に各店から1人ずつ代表者が出席して改善案を共有する「スマートプロジェクト」のチームを組織化しました。倉信 2010年からは、年2回行う全社員会議内で、各店舗の「改善ミーティング報告会」も行っています。各店代表の発表者は毎回異なる人を選び、時間内で自店の取り組みをプレゼンテーションします。

佐藤 こうした取り組みの積み重ねにより「ご来店いただければ、お客さまに必ずご満足いただける対応ができる」という自信を付けていったのだと思います。今後は、現在の満足を超える「大」満足が求められるので、お客さまの期待の一步先行くサービスに磨きをかけていきたいと思います。



取締役 営業本部長 佐藤 詩郎さん
店舗支援営業部 スーパーバイザー 阿部 大善さん
店舗支援営業部 倉信 俊亮さん

若手や女性社員の声も重視したボトムアップのサービス改善 全スタッフが連携し、店舗が一体となった接客を実施!

「お客様満足度年間日本一」を獲得できた要因は？

佐藤 社員1人1人が頑張ってくれたことはもちろんですが、個々に頑張るだけではこれだけの成果は出なかったはず。受付、営業、整備など部署を超えて全スタッフが連携し、店舗一体となった接客を行ったことが最大の要因だと思います。倉信 「連携」は弊社の接遇において重要なキーワードになっています。連携すると全員に役割が発生し、必然的に個の意識が高まります。おもてなしにも計り知れない相乗効果を期待できます。阿部 特に徹底したのは、お出迎えとお見送りです。営業マンの多くが外出する平日でも最低2人以上、土日に行く店頭納車の際には十数人の店舗スタッフが駐車場まで出てお見送りいたします。

佐藤 御社の接客理念は？

佐藤 本部が接客について、社員にあれこれ指導することはありません。気付きを与えるだけです。自発的に取り組まなければ「やらされている接客」に過ぎませんからね。弊社は、肩書きや年齢の垣根なく社員1人1人の「自立・自主性・自己管理」を重視し、ボトム

各店代表者で構成するスマートプロジェクト 店舗サービスを改善し、満足度の向上を図る



美咲店 丸藤さん
率先して行動することで、お客さまの方から貴重な意見をいただくこともあります。そうした意見をもとにしたアフターフォローを今後大切にしていきます。



茅原店 竹澤さん
お客さまが来店の際、少しでも早く気付けよう、スタッフ全員で工夫しました。営業、整備士など部署問わず、インカムで全員が情報を共有し、連携して対応できています。



文下店 今井さん
文下店は昨季まで社内評価が低く、何度もミーティングを重ねて問題を改善した結果、社内トップの店舗になることができました。全員が意識改革をもって取り組んだ成果です。



両羽店 南葉さん
両羽店には女性スタッフが多いので、女性目線で整理整頓やくつろぎやすい空間を心掛けています。また、お客さまをお待たせしないよう、お出迎えやお見送りを徹底しました。



豊里店 佐藤さん
お子さま用のイスやコップ、トイレの設備など、お母さんにも利用しやすい店づくりが今回の結果につながったと思います。今後も維持、向上できるように努めたいと思います。



カーパレス鶴岡 小林さん
部署や年代の意識の垣根がなくなるまで5年以上を費やしましたが、つい成果が認められました。今後も風通しの良い職場環境を作り、社員一丸となって成長していきたいです。



カーパレス亀ヶ崎 五十嵐さん
お客さまのお出迎えやお見送り、また納車セレモニーも店内の全員が参加します。中古車の展示場は雑然となりがちですが、きれいにしやすい環境の整備にも力を入れています。

今後もより良いサービスを追求いたします。

■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

板金塗装のご用命は、ニッサンカーメック庄内

TEL.0235-23-0523

カーパレス鶴岡に
文下展示場オープン

■鶴岡

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

中古車の専ら 中古車販売 中古車販売 中古車販売 中古車販売

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67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

お客様の喜びがスタッフ1人1人のモチベーションに! 各店が取り組む「スタッフ一体」の接遇はこうして生まれた



店舗ごとのミーティングで 改善策をすぐに実践

「店舗改善ミーティング」と呼ばれるこの会議は、昼休みや業務後などに不定期で開催。全スタッフが意見を出し合い、代表者による「スマートプロジェクト」会議(左記参照)で全店舗に共有化される。



さまざまなシーンを想定 社内では接遇大会実施

年に1回、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。購入する際の接客のほか、保証説明や保険の提案、整備結果説明、アフターフォローなど多岐に渡る項目が細かく採点される。



インカムを使って連携 情報共有で一体感を生む

業務時間中は常に、整備も含めた全スタッフが1人1台インカムを使用。お客さまの出入店情報が、バックヤードで作業中のスタッフにも届き、全スタッフきびきびとしたお出迎え、お見送りが可能になった。



整備士は裏方じゃない! 直接お客さまへ説明

サービス工場で黙々と点検や修理するだけが日産整備士の仕事ではない。車を診断した本人が、お客さまへ直接説明を行う。知識が豊富な整備士の説明は「なぜ修理が必要なのか」が分かりやすく、評判も上々だ。



なぜ年間日本一を達成できたのか?

庄内小僧編集部が緊急レポート

全国に124社の日産ディーラーがひしめく中、創業67年目にして初の「お客さま満足度調査」年間1位に輝いた山形日産自動車販売(株)。これまで、四半期ごとの結果では高い評価を得ていたが、今年度なぜ年間通して全国ナンバーワンになったのか。同社役員に話を聞き、高い満足度を生み出した要因を探った。

顧客満足度を高める同社の心掛けは、業種を超えて生かせる部分も多く、ぜひ参考にしてみてもいい。