



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

庄内から世界的評価を受ける企業へ 山形日産販売2014年度の躍進

「日産デイズ」が山形県のシェア率No.1に デザインから安全性まで全てにおいて高評価

昨年の山形県のシェア率ナンバーワン自動車に「日産デイズ」。「日産デイズ・ルークス」が輝いた。全国軽自動車協会連合会のまとめによると、軽自動車が普及している都道府県の全国4位が山形県。98.2%と、ほぼ一家に一台の割合で普及している。昨今、高まる需要に合わせて各メーカーがさまざまな軽自動車開発にしのぎを削る中、日産が初めて自社開発した「デイズ」はデザイン性、走行性、安全性能、快適性などすべてにおいて評価が高く、今後も軽自動車のトレンドをけん引していきそうだ。



お客さま満足度向上のカギは「スタッフ連携」

山形日産販売では、お客さまにより質の高いサービスを提供するため、さまざまな研修やスタッフ内連携に力を注いでいる。お客さま満足度を向上させるため、同社が取り組む事例の一例を紹介する。

自発的に対応方法を考える接客トレーニング

全国に数ある日産販売会社の中でも、全社員に役割が与えられた接客ロールプレイング研修は珍しいという。マニュアル通りではなく、各店ごとに対応方法を考えるのも大きな特徴。詳細は本誌来月号にて。

インカムを活用し“全員でのおもてなし”

最近ではインカムを使い、スタッフ間の連携を密にするサービス業は増えてきたが、活用効果を最大限にするために各店店長を中心に、スタッフ自らが知恵を出し合う。“全員でのおもてなし”の真髓がここにある。

本誌編集部が山形日産販売の授賞式典を徹底取材

庄内に本社を構える唯一のカーディーラーとして創業から68年「地域と共に歩む」という企業理念のもと、商売だけでなく地域に貢献できる人材育成に取り組む山形日産自動車販売。

現在、庄内に新車販売5店舗、中古車販売2店舗を展開し「お客さま満足度(CS)」の向上に努めている。同社が推進する地域密着の接遇は、全国トップクラスのCSを生み、日産本社から何度もメーカー表彰を受けている。

今期もCS、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」を4年連続で獲得。通算11回目の受賞を果たした。世界中の日産販売会社から各国成績上位5%程度の会社に贈られる「NISSAN Global Award」も4年連続で受賞した。

6月15日に鶴岡市の萬国屋で行った受賞式典を取材した。



山形日産自動車販売の小関眞一代表取締役社長(右)が日産自動車のカルロス・ゴーン社長兼最高経営責任者から表彰された



小関眞一代表取締役社長

小関眞一代表取締役社長が掲げる哲学と今期の指針

弊社では、私の名前「眞一」にかけて4つのSを掲げています。「Smile(スマイル)」「Story(ストーリー)」「Speed(スピード)」「Spirit(スピリット)」です。これを実践し続けることができれば、我々はこの先も成長し続けていく事ができるはずです。これからもお客さまの声に対し真摯に耳を傾け、安心と信頼を提供していきます。「お客さま満足度」と「社員満足度」の両方が向上していかなければ、企業は継続していくことができませんし、発展もありません。より一層地域に必要とされる人材と企業になるよう邁進いたします。



■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

板金塗装のご用命は、ニッサンカーメイク庄内

TEL.0235-23-0523

NISSAN 日産レンタカー

TEL.0235-22-8351

TEL.0234-92-3894

TEL.0234-92-4112

■鶴岡

茅原店 美咲店 文下店 両羽店 豊里店

TEL.0235 22-3401 TEL.0235 22-8311 TEL.0235 22-5100 TEL.0234 23-2323 TEL.0234 33-0123

NISSAN 中古車の専ら U-CARS 中古車の専ら

TEL.0235 22-2332 TEL.0234 26-4551

NISSAN U-CARS カーバレス鶴岡に 文下展示場オープン

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 で 検索