山形日産自動車販売の成長を支える企業研修

3年連続世界トップクラスの販売会社 お客さま接遇力を高める競技会に密着!!



会社表彰 社長賞」を3年連続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 「NISSAN Global Award」も同じく3年連続で受賞している。その背景には、店舗スタッフが連携して応対する接遇力と最新鋭の機器 を用い確かな整備にあたる技術力の向上が挙げられる。これらに磨きをかけるための全社員研修・技能競技会を取材した。

練習を繰り返して連携アップ 結果よりも課程を重視する

「車は自分や家族の大切な命を乗せて長く使うも のだから、売る側に信頼がなければいけない。人間 力を磨き、地域に貢献できる人材になってほしい」 と小関眞一代表取締役社長が常々話すように、同社 は人材育成に大きなウエイトを置いている。社員1 人1人のスキルに加え、店舗スタッフが皆で連携す ることにより接遇力や整備技術力は格段に向上す る。この競技会には、社員個々人の切磋琢磨だけで なく、店舗の一体感を深める狙いもあり、業務終了 後に毎日入念なリハーサルを重ね臨んでいる。佐 藤詩郎常務取締役は「この競技会の本質は、結果よ りも過程にある。細かなマニュアルは設けず、店ご とに悩み考え、練習を繰り返すことで連携力がアッ プすると考えている」と明かした。

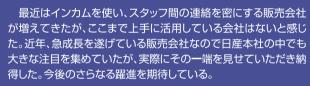
日産自動車㈱の担当者は競技会をどう見たか?



一人一人、工夫と情熱あふれる提案が印象的だった 日産自動車㈱ 営業本部 北海道・東北カンバニーエリアマネージャー 大平 幸治さん

全国さまざまな日産販売会社の企業研修を視察したが、全社員 誰一人欠くことなく役割を与えられた競技大会は初めて見た。接 客のロールプレイングでは、マニュアルの台本通りに応対するの ではなく、一人一人がよく考え、スタッフ同士で協力し、工夫と情 熱あふれる提案をしていたのが印象的だった。

ここまで上手にインカムを使う連携は見たことがない 日産自動車㈱アフターセールス本部アフターセールス営業部 大田 成稔さん









いよいよこの秋、新たな100%電気自動車が誕生。 使い勝手の良い広さを確保した商用とワゴン「e-NV200」

年々販売台数を伸ばしている「日産リーフ」に続き、日産が新たに投入するEV(電気自動車 「e-NV200」がこの秋いよいよ発売される。「商用車にこそEVを」という多くの要望に応え、 低ランニングコストと使い勝手の良い広さを両立した。商用に加え、7人乗りと5人乗りの2夕 イプを用意したワゴンタイプも発表。詳しくは、お近くの店舗のスタッフまで。



■営業時間/A.M.9:30~P.M.6:10



鶴岡店 TEL.0235-22-8351 E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

CARS 文下展示場オープン 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 康惠

山形=産自動車販売株式会社 茅原店 美咲店 文下店 両羽店 豊里店 0120-055-023 TEL.0235 TEL.0235 TEL.0235 TEL.0234 TEL.0235 TEL.0235

NISSAN カーパレス鶴岡に 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