



文下店／竹澤さえ子さん

## 利用状況の聞き取りや 入庫履歴から 的確な整備を提案

受付も、メンテナンスの大事な過程。お客さまから愛車の利用状況を聞き取りつつ、入庫履歴と併せて、今すべきメンテナンス内容を提案する。待ち時間を快適に過ごしてもらうための心配りも。

メンテナンス受付

## 中間報告

### 整備中の愛車を確認 普段は見られない 下回りも

お待ちになっている途中で、整備担当者の説明を受けながら、整備中の愛車を確認できる。普段は見られない下回りは、車体のサビやタイヤの溝の減り具合など、自分では気付かないところを教えてもらえる。



豊里店／高橋賢己さん



両羽店／阿部さやかさん

### 最新鋭の 電子システムで より詳細に診断する

最新鋭の診断機器を使い、専門教育を受け日産車を知りつくしたテクニカルスタッフが、電子システム全般をより詳細にチェック。あわせて、小さな傷やサビなどもボディチェックで確認する。

コンピュータ診断

## 整備結果説明

### 実際に整備した 担当者だからこそ 詳しく分かりやすく

整備終了後の説明は、実際に整備を担当したスタッフが行う。専門用語を使わず、お客さまに分かりやすく説明してくれる。一週間後には、同じ担当者がその後の調子を電話で確認。



美咲店／板垣達也さん

# 整備が スゴイ！ ワケ

整備担当者だけでなく、「作業のダブルチェック」や「受付との連携」などで店舗全体のスタッフがかわりつつ整備を行っています。

店舗支援営業部  
スーパーバイザー  
遠藤賢一さん

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

満足メンテナンスで  
快適カーライフを。



山形日産自動車販売  
株式会社

茅原店／小関 佑さん

## 整備担当者が結果を説明 一緒に運転時のアドバイスも

カーディーラーの仕事は、車を販売したあとこそ大切だ。きめ細やかなアフターフォローとメンテナンスで、安心、安全なカーライフをサポートする山形日産販売は、各店舗にあるサービス工場（整備工場）でテクニカルスタッフの万全な整備が受けられる。抜群の満足度を得られるメンテナンスの現場に潜入し、そのワケを探った。

山形日産販売で整備を担うテクニカルスタッフは、車を扱うのと同じくらい、お客さまに接する時間が多い。工場内で整備途中の車を確認してもらう「中間報告」や、終了後に担当者が直接結果を伝える「整備結果説明」、さらには整備から一週間後に車の調子を電話で尋ねる「ダイヤルフォロー」など、担当したお客さまを最後までフォローする。

これは「安心で安全、快適なカーライフを提供する」という同社の方針があつてその対応だ。

日産車に精通し、実際に車の状態をチェックして整備したスタッフだからこそ、詳しく説明できるし、整備そのものも、例えばオイル交換などの単純作業でも担当者他にもうひとり、締め忘れがないか確認する「ダブルチェック」を行い、ミスを未然に防いでいる。些細なことの積み重ねが安全なカーライフを支えている。

また、お客さまを待たせているため、整備は時間との戦い。よりスピーディーに、それ以上に正確に下拵のような取り組みで満足度を高める努力は怠らない。



お客さまの車の状態をしっかり把握し、的確なメンテナンスの「提案」と、車を使う上での「アドバイス」を心掛けています。

店舗支援営業部  
サービスグループ責任者  
田村康宏さん

社内競技大会を開くなど、常にスタッフのスキルアップを図っている山形日産販売。今年6月には初の試みとして、整備の点検項目を時間内にいかに正確に完成させるか、各店舗でコンテストを実施した。

「正確さ」と「速さ」に  
磨きをかけます

タイムアタック  
コンテスト開催！

■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、ニッサンカーメイク庄内  
TEL.0235-23-0523

NISSAN U-CARS カーパーレス鶴岡に  
文下展示場オープン

■鶴岡

茅原店 TEL.0235 22-3401  
美咲店 TEL.0235 22-8311  
文下店 TEL.0235 22-5100  
両羽店 TEL.0234 23-2323  
豊里店 TEL.0234 33-0123

NISSAN U-CARS 中古車の専ら  
カーパレス 鶴岡 TEL.0235 22-2332  
亀ヶ崎(酒田) TEL.0234 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