



## 山形日産販売の店舗を訪ねて 酒田両羽店編



ガラス張りで開放的な外観



女性的な視点の快適空間

昭和27年、山形日産販売株は、酒田に初めて進出した。田んぼ沿いにボンと店を構えていたのが現在の両羽店。地道な地域密着で業績を伸ばし、平成8年に店舗と工場を新築した。今では、同店がある両羽町は、多くのカーディーラーが並ぶ激戦区になった。

昨年から店長に就任した日向芳朗さんは「他社との競争があるから成長できる」と話す。両羽店には、他メーカーの車種や価格と比較しながら、訪れる新規客が多い。

店長は「初めて日産車の購入をお考えのお客様にとっては『当店のイメージ』となる」と話し、最高の接客、カフェのようにくつろげる快適な空間作りに力を注ぐ。

**女性社員も意見を出せる雰囲気**

女性社員や若手の感性を積極的に取り入れながら、両羽店独自の店作りを行う。バッグを入れるバスケットや女性誌の充実など、細やかな気遣いでもてなしてくれる。

また、整備工場も広く、デイラーならではの確かな技術と最新の設備で、安心・安全・楽しいカーライフをサポートしてくれます。

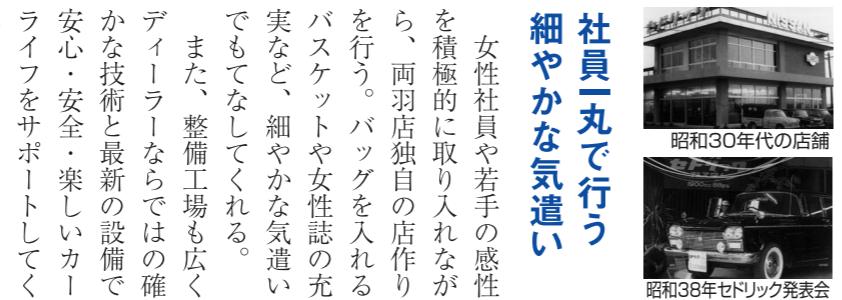
## 激戦区で切磋琢磨して急成長 接客でブランド価値を高める



日向芳朗 両羽店店長



確かな技術と最新の設備で整備する



女性社員一丸で行う  
細やかな気遣い

# 庄内一!! 63年の歴史を誇るカーディーラー<sup>®</sup> 愛され続ける理由を探る



Vol.2 山形日産自動車販売(株)

## 125社の日産ディーラーで 全国5位のお客様満足度

購入客と来店客が記入したアンケートをもとに、4半期ごとに記入されるお客様満足度ランキング。庄内を拠点に営業する山形日産自動車販売(株)は、平成21年7~9月期の調査で、全国125社の日産ディーラーのうち5位を獲得した。前年同期31位からの大幅上昇の要因は、地道な地域密着と女性目線からの店作りにあった。



女性社員だけで構成するお客様満足度アップのプロジェクトチーム



手作りのインフォメーションブック  
トイレも温かい雰囲気に

## 女性だけのプロジェクトチーム 客観的な視点で店をより快適に

Q 具体的な活動事例は?

A 発足してから3年が経ち、全社で推進する大きなプロジェクトもあれば、女性の感性を生かした細やかな気配りやアイディア、ディスプレイ方法など、積極的に実践している

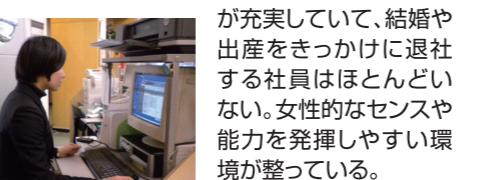
### 女性社員も意見を出せる雰囲気

トップダウンではなく、ボトムアップを心掛け、企業の根幹であるお客様満足度アップのプロジェクトチームも女性社員のみで構成する。上司は極力、相談役に徹し、意見を出しやすい環境を作っている。



### 結婚後も産休明けも働きやすい

100%地元雇用の同社には、既婚者や育児をしながら働く女性社員が大勢いる。福利厚生が充実していて、結婚や出産をきっかけに退社する社員はほとんどいない。女性的なセンスや能力を発揮しやすい環境が整っている。



度、プロジェクトの担当者全員が集まり、問題点の解決策を出し合ったり、良好できたことは全店铺で共有化するようにしてあります。ときには、お客様満足度ランクが高い他県の日産ディーラーや他社ディーラーも見学させていただき、情報交換して、お客様に還元できるようなアイデアをふくらませます。

Q 今後の展望は?

A 「お客様満足度」というものは、お客様からの評価、つまり通信簿のようないいお金をかけて「いいな」と思っていただける。これまで着実にステップアップしてきているので、やはり目指すは「全国1位」です。お客様と営業マンの絆だけではなく、店ぐるみ、会社ぐるみでお客様に長く愛されるよう、日々成長していくたいです。

