2015.10.13



**NISSAN J.D. Power雙冠軍**

**勇奪2015非豪華車CSI服務滿意度及SSI銷售滿意度雙料排名第一**

　　汽車權威調查機構J.D.Power亞太區(註1) 於10月份最新發表的「2015台灣售後服務顧客滿意度(CSI)」調查(註2)，NISSAN連續兩年蟬聯非豪華車品牌冠軍寶座，且在影響服務滿意關鍵的五大構面，包含：服務品質、服務主動性、車輛提取、服務人員、服務設施等，皆為業界表現最優秀。NISSAN繼9月份勇奪「2015台灣汽車銷售滿意度(SSI)」非豪華車品牌冠軍(註3)後，再度獲得顧客高度肯定，以高水準的銷售與服務品質獲得雙料冠軍殊榮。

**銷售滿意度SSI排名第一 創新銷售工具「NISSAN PAD」 專業親切形象獲得顧客肯定**

銷售滿意度SSI調查結果顯示，NISSAN在交易條件、交車時間及銷售主動性三構面為業界最優，是此次獲得冠軍的最大關鍵。NISSAN除了提供超越客戶期待的優質產品外，主因是新車交易時的交車迅速且能配合顧客需要彈性處理；在交易條件方面，也因第一線銷售人員的專業度及重視顧客需求，能贏得顧客的信賴與肯定。此外，NISSAN專注在第一線各項創新、貼心與專業服務的持續精進，也是這次銷售滿意SSI調查能更上層樓的關鍵。

為打造銷售人員專業新形象，NISSAN於今年全面更新銷售人員制服，並自2011年起在全台展示間打造全新互動式體驗平台，以高規格大型觸控螢幕，配合智慧型人性操控系統，提供客戶迎賓接待、車款介紹及標準化交車流程。為了讓此高規格銷售服務進一步跨出展示間，並快速回應顧客需求，NISSAN特別導入創新銷售工具「NISSAN PAD」，連結原有互動體驗平台內容，透過各式行動裝置與消費者同步互動，突顯NISSAN銷售人員的熱忱、專業、親切形象。同時，NISSAN在企業官網也推出全新「打造我的專屬NISSAN」單元，可記錄客戶自選的心中理想搭配組合，包括規格、車色、配件選擇、試算與試乘等一次到位，讓有意購車的消費者更輕鬆便利掌握專屬自己夢幻車款。

**服務滿意度CSI排名第一 五大構面業界表現最優**

在服務滿意度CSI調查中，NISSAN 再次排名第一，連續2014年與2015年蟬聯非豪華車品牌冠軍寶座，不僅關鍵五大構面皆為汽車同業中表現最優秀而且大幅領先，代表NISSAN車主對原廠的服務品質給予高度肯定評價。NISSAN長期深耕於顧客滿意的經營，核心理念就是「待客如親」態度，把每位車主當成至親好友般的熱情款待心情，來服務每一位進廠保養維修的車主，不斷創造出許多感心服務案例。

NISSAN品牌精神「安心、舒適、節能」不僅是落實在產品方面，售後服務同樣也致力於提供超越客戶期待的服務內涵；在專業技術方面持續不斷精進，更進一步注重服務人員的身心健康與自我照顧，以樂在工作、主動超越SOP的服務熱忱，讓車主長期用車更安心信賴。此外，今年亦全面更新服務人員制服，新式制服採用紅白灰三色系搭配，更能展現NISSAN員工活力熱情與專業自信形象。

為了讓返廠車主在等候時更舒適自在，NISSAN將客戶休息區全新改建，不僅營造像家一般的溫暖氛圍，還提供多項貼心服務，例如：保暖毯、愛心傘、3C充電線、女用貼心小物等。此外，NISSAN在服務流程中持續思考如何幫顧客及環境做「節能」，包括強化時間管理以節省顧客等候時間、以合理價格提供高價值感受，例如：越修越便宜專案、準時定保卡輕鬆、輪胎電瓶長期優惠價等，服務廠也導入機油槍系統，為車主省下不必要浪費，同時為環境保護盡一份心力。

**NISSAN「安心、舒適、節能」**

　裕隆日產將持續本著「NISSAN 創造人車新價值」理念，以「安心、舒適、節能」品牌精神體現在各項產品與服務。在實體展間通路方面，預計投入近5億元在2至3年內完成據點全面更新，讓賞車或保養的顧客均能享有更頂級舒適的尊榮禮遇。此外，因應行動裝置普及趨勢，NISSAN將持續推動「行動展間」銷售模式，導入各項e化工具展示車款的各項優勢特色，也將優化企業網站和導入「NISSAN Care」車主專屬APP等新功能，強化運用行動科技與車主互動，提升即時性與個人化服務，持續用心打造銷售前、中、後全方位高品質服務，裕隆日產未來更要挑戰豪華車品牌，以成為汽車業界銷售與服務標竿為目標。

註1：J.D. Power亞太區分別於東京、新加坡、北京、上海和曼谷設有辦事處，專門從事顧客滿意度調查研究，並提供汽車、資訊及金融產業等顧問及諮詢服務。想了解更多有關J.D. Power亞太區的訊息及產品介紹，可至asean-oceania.jdpower.com網站查詢。

註2：J.D. Power 2015年台灣售後服務顧客滿意度(CSI)調查SM之非豪華汽車品牌結果。

註3：J.D. Power 2015年台灣新車銷售滿意度(SSI)調查SM之非豪華汽車品牌結果。

# # #

聯絡方式：

裕隆日產汽車股份有限公司 公關室

媒體專線：0800371171

公司網站：http://new.nissan.com.tw