

チーム賞 総合



**優勝** 神奈川日産自動車株式会社

TA: 田村 竜一さん TS: 渡瀬 晃成さん 若手TS: 西島 飛翔さん

田村さん「僕は個人的に総合優勝すると、ずっとビッグマウスで言ってきました。振り返ると今回は、本当にチームの仲間のおかげで優勝だと思っています。僕はこのチームをファミリーだと思っています。トレーニングに関しても、ファミリーのみんなの頑張りや実を結ぶ結果となり、めちゃくちゃ嬉しいです」

渡瀬さん「まさか優勝できるとは思っていませんでした。参加した選手皆さんは本当に頑張っていたと思います。辛かったと思います。この頑張りや販売会社の方々に十分に評価していただきたいと思います」

西島さん「仕事が辛く、挫けそうな時もありました。でも皆で力を合わせ頑張って、表彰台の一番高い所に登れました。自分のできることは精一杯発揮しよう。そんな気持ちでここまで来ました」

トレーナー松元さん「トレーニング中はいろいろなことがありましたが、自分も含めこの4人で助け合って何とか乗り越えてきて、チーム優勝できたことがとても嬉しいです。本当に辛いトレーニングをやり抜いて、この結果が得られました。チーム優勝、やったぞ！みんな、おめでとう」

個人賞 TA

**優勝** 森田 将嗣さん  
京都日産自動車株式会社



競技では手応えを感じていなかったのですが、受賞には驚きました。トレーニングがとても厳しく、それに耐えられたのが良かったのかなと思います。この喜びを京都日産自動車の全社員に感謝の言葉と共に伝えたいです。

**準優勝** 糸井 隆太さん  
滋賀日産自動車株式会社

**第三位** 佐野 雅洋さん  
日産大阪販売株式会社

**優秀賞** 中島 雄大さん  
日産プリンス兵庫販売株式会社

**優秀賞** 飯田 優紀さん  
日産プリンス神奈川販売株式会社

個人賞 TS

**優勝** 渡瀬 晃成さん  
神奈川日産自動車株式会社



学科試験には、落ちたら人生おしまいだという気持ちで挑みました。今大会ではこれが最も辛かったです。トレーナー陣、家族、そしてチームの仲間のおかげで優勝できました。みんなに感謝の気持ちを伝えたいです。

**準優勝** 島田 萌さん  
日産プリンス神奈川販売株式会社

**第三位** 朝日 涼太さん  
日産プリンス名古屋販売株式会社

**優秀賞** 末松 拓也さん  
日産東京販売株式会社

**優秀賞** 河野 慎也さん  
滋賀日産自動車株式会社

個人賞 若手TS

**優勝** 西島 飛翔さん  
神奈川日産自動車株式会社



今回はどんな状況でも最後までやり抜き、達成感を味わおうと思っていました。最後までこらえて本当に良かったです。大会に臨むにあたり、精神的に辛かったこともありました。出場を勧めてくれた方々に感謝しています。

**準優勝** 松本 和さん  
滋賀日産自動車株式会社

**第三位** 桂川 知也さん  
日産プリンス名古屋販売株式会社

**優秀賞** 倉持 氷河さん  
日産東京販売株式会社

**優秀賞** メザ ファビオさん  
日産プリンス三重販売株式会社

個人賞 女性TA

**優勝** 竹内 冴子さん  
埼玉日産自動車株式会社



全国優勝経験者であるトレーナーの湯本さんを信じて頑張ってきました。課題をひとつずつクリアしていく上で、うまくいかない時は辛かったですが、いま、この場に立てていることが本当に嬉しいです。

**準優勝** 笹野 彩花さん  
旭川日産自動車株式会社

**第三位** 鈴木 珠菜さん  
日産プリンス名古屋販売株式会社

# 全国日産サービス技術大会 REPORT

## ALL NISSAN SERVICE TECHNICAL CONTEST 2023

最高の技術をお客さまの笑顔のために！



### 開会式 Opening Ceremony



日産自動車株式会社  
専務執行役員  
チーフクオリティオフィサー  
立石 昇

新型コロナウイルスの影響を受けまして、当大会は2回延期されましたが、本日4年ぶりに無事開催に至りましたことを心より嬉しく思います。

今年の全国大会には、昨年のブロック大会より選抜された50販売会社119名の選手が出場されています。選手の皆さま、全国大会への出場おめでとうございます。私は昨年度、首都圏ブロック大会を拝見しましたが、選手の皆さまの熱気、またそれを見守る販売会社の皆さまの熱い想いがひしひしと伝わる本当に素晴らしい大会でした。皆さまがご承知の通り、近年のクルマの機能の高度化、技術の複雑化に伴って、

サービススタッフに求められる知識や技術の応対力は益々深まっています。全国から集まった選手たちが、ついに今日、日頃から精進し、鍛錬した結果を存分に発揮してくれることを非常に楽しみにしております。当大会は、「最高の技術をお客さまの笑顔のために！」をスローガンに開催しております。当大会を通じて培われた皆さまの知識・実力は、確実にお客さまの笑顔に繋がっていくと思います。毎年実施されているお客さま満足度調査において、継続的に高水準のスコアを獲得しておりますが、2022年度と2023年度の上半期の平均スコアを比較するとさらにスコアが上昇しております。これは一人ひとりのお客さまの声に対し、真剣に耳を傾けて仕事を進められてきたお客さま第一の精神がこの素晴らしい結果に繋がっていると思います。最後になりましたが、本日は日産横浜自動車大学校の方々にご多大なご協力をいただいております。この場を借り心より御礼申し上げます。ありがとうございます。選手の皆さまが思う存分実力を発揮できることを祈ります。



日産自動車販売協会  
会長 加藤 敏彦

選手の皆さま、全国日産サービス技術大会へのご出場、誠にありがとうございます。本日は選手の皆さまが日頃の成果を存分に発揮されることを心から期待しております。また頂点を目指して熱い戦いが繰り広げられることを大変楽しみにしております。

本日の競技は、お客さまの受付に始まり、車の不具合診断、整備を行います。皆さま、緊張されることと思いますが、最高の技術をお客さまにお届けできるよう、競技に臨んでいただきたいと思います。また本日は、技術大会として初めてのライブ配信がございます。当大会での他社との交流、経験は、誰もが経験できるものではございません。ぜひ自社へと持ち帰り、レベルアップへと繋げていただきたいと思います。また選手の皆さまには当大会を精一杯楽しんでいただきたいと思います。当大会は実に真剣な競技大会、そして選手の皆さまにとって晴れの舞台であります。来場の前には自分の会社の選手は元より、参加する全員の選手にぜひとも熱い声援をいただきますようお願い申し上げます。当大会を開催するためにご協力いただきました関係者の皆さまには、心より感謝申し上げます。ありがとうございます。



## 競技 Contest

### TS 実車競技

**課題** 「メーター内に警告灯が表示され  
READYにならない」  
「ナビゲーションが起動しない(黒画面)」

課題1では、ESMIに沿った強電部分の点検と不具合特定の正確さを審査しました。課題2では、CAN理解とネットワークDTCを用いた故障診断の速さと正確な判断を審査しました。例年の基準に比べ、難易度の上がった今回の課題では、不具合箇所を特定する知識やスキルが問われ、不具合現象の仕組みを理解し、適切な故障探求プロセスの遵守、的確な判断が行えるかなどを競いました。また、作業の正確性、安全性も重要な評価ポイントとなりました。



### TA 受付対応競技

**審査の流れ** 来店対応～入庫受付～不具合問診～  
ニーズの把握～商品提案～料金/納期の説明～  
入庫お礼・現車確認誘導

不満や不安(不具合入庫)を持ったお客さまに対して、确实且つ誠実な対応ができるか。また、お客さまとの会話や情報の中から、お客さまニーズを把握し、ニーズにあった商品の提案ができるかを競いました。「車から何かが擦れるような音が聞こえる」というお客さまに対して4W2H手法で確実な問診を行い、推定される原因を説明。不安を抱えるお客さまの立場に寄り添い適切なサービス提案ができるか、さらに新型セレナに関するお客さまからの質問に回答できるかなどが評価のポイントとなりました。

### 若手 TS 実車競技

**課題** 「メーター内に警告灯が表示される」  
「助手席パワーウィンドウが作動しない」  
「左ドアミラーカバーの交換」

CONSULTの基本的な取り扱い、計測器操作の習熟度。ESMIに従った点検、判断を基にした不具合箇所の特定。また部品交換作業や点検作業の正確さと速さを競技しました。体感上では異常が感じられない警告表示に対し、どのような判断と処置ができるかなど、「DTC故障診断手順」に沿った点検、現象別診断を参照しての故障診断を実施。ドアミラーカバーの交換では、点検脱着を参照して交換作業を行い、鏡面作動確認、点灯確認までを確実にこなせるかが評価ポイントとなりました。



### 女性 TA 受付対応競技

**審査の流れ** 来店対応～法定12か月点検入庫受付～  
商品提案・アドバイス～料金/納期の説明～  
待合コーナー案内

サービスフロント業務を担当されている女性TAを対象に、基本的な入庫受付やお客さま情報に基づいたニーズの把握、適切な商品提案ができるかが問われました。来店されたお客さまの情報を整備履歴、お客さまワンプストップなどから正確に読み取り、お客さまのニーズやお話を伺い共感しながら適切な商品をご提案できるか、またお客さまが関心を持っている先進技術の説明ができるかどうかの評価のポイントとなりました。



## 表彰式 Awards Ceremony



競技終了後、新横浜プリンスホテルに会場を移し、表彰式と懇親会が行われました。成績発表ではモニターに掲示された得点結果にどよめくなど大いに盛り上がりを見せ、総勢119名の選手の熱い健闘が称えられました。

来賓はもちろん、会場に座りきれないほどの応援の方が見守るなか、今年度より新設された規模別を含むチーム賞総合上位9チーム、個人賞各上位5名(女性TAのみ3名)が表彰され、盛大な拍手の中で大会は幕を降ろしました。なお、個人賞で1～3位に入賞した選手は、2022～2023年度NISTEC/NISACの日本代表として、2023年11月に開催のグローバル表彰式に招待されます。

## メッセージ Message



日産自動車株式会社  
代表執行役  
社長兼最高経営責任者  
内田 誠

皆さん、二日間にわたる熱闘、本当にお疲れさまでした。選手の方々の実力が存分に発揮された非常に素晴らしい大会になったと思います。この競技大会は新型コロナウイルスの影響で残念ながら連続開催が途切れてしまいました。これまで当たり前だと思っていたことが変わり、事業環境も大きく変化しました。普段、お客さまに接する皆さんに色々な影響があったことかと思えます。そのなかでお客さまにベストなサービスを提供する技術を磨いていただいたことを大変誇りに思います。

ご存知の通り、自動車業界は大変革の真只中にあります。私たちには様々な社会問題への貢献も期待されています。またお客さまがクルマに求める価値も大きく変化しています。こうした環境の中で、私たちがこれからも必要とされ続けるためには、自らを進化させ続けることが重要だと思います。私は、現場の最前線で働く皆さんのことを日産のブランドの顔だと思っています。魅力的な商品を届けていくことはもちろんのことですが、ライフサイクルで全般的に高い価値をお客さまにお届けすることが重要となります。そのために今後も皆さんには更に腕を磨いていただき、大会スローガンにもある最高の技術でお客さまの笑顔を増やしていただきたいと思います。

## 競技のポイント Point



日産自動車株式会社  
TCSX国内サービス部 部長  
佐藤 典道

学科競技においては、共通問題としてサービス部門方針、それから日産おもてなしスタンダードを中心に出题しました。職種別では、TA職にはフロント業務、保証対応、商品知識、車両知識。TS職には整備技術や故障診断に関する知識について出题しました。狙いとしては、商品やシステムに対する理解、また確かな整備技術と迅速な点検など、お客さまの確かな信頼を確保することにあります。

結果ですが、前回同様、全体的に非常に高いスコアとなっており、日々の学習の成果が結果に繋がっていたと思います。一方で、TA職ではEV関連の得点が低く、またTS職では新技術の知識について得点がやや低い傾向がありました。引き続き日々の学習のポイントとして知識の向上を図っていただきたいと思います。

TS実車競技についてですが、今大会よりTS1級相当の高難易度課題として、初の本格的な高電圧部位の診断、またCANの理解、ネットワークDTCを用いた電子サービスマニュアル(ESM)に沿った故障診断について出题しました。全課題をクリアできた会社は9社となります。ESMIに沿った正確な測定や点検作業ができていたかどうかで差が出ていました。

若手TS実車競技では、CONSULTの基本的な取り扱いや計測器操作の習熟度、部品交換作業の正確性について出题しました。全課題をクリアした会社は27社と大変高い結果となりましたが、トルク管理や修理箇所に関連する部分の動作確認で差が出ておりました。

TA受付対応競技ではお客さまに安心・安全をお届けするという視点で、誠実で確実な対応を通じて、お客さまのご不安を払しょくすることができたか、お客さまニーズにあった商品提案について出题しました。基本的な入庫受付、ご用命事項、問診については皆さん良くできていたが、商品提案や新型車両の周辺知識、お客さまからの質問対応について差が出ていました。

最後に女性TA受付対応競技では、お客さま対応の基本的な知識や応対力、お客さまのニーズに合ったサービス商品の提案、車両の技術を分かりやすくお客さまにお伝えする技術を問うことを出题しました。全体として、12か月点検の入庫受付、メンテプロパックの加入のおすすめは良くできていたが、これまで6か月点検を受けたことのないお客さまに対して、法定12か月点検との違いを説明することができたかどうか、この点で差が出ていました。