

Kato通信

vol. 1

2021年8月1日発行



コバック北島店 **阿部 友加里**

2018年に新卒入社し、現在はコバック北島店でフロント業務に携わる阿部友加里。常に向上心を絶やさず、意欲的に仕事に取り組む阿部に、仕事をする上で心がけや、今後の目標を聞いた。

入社決め手は 職場体験

大学時代の4年間、真剣に取り組んでいたのはドラッグストアでのアルバイト。毎回出勤すると最初に店内を一周し、何から着手すれば良いか、優先順位をつけて臨んでいた。効率的に仕事を進める習慣は、現在の仕事にも活かされている。

就職活動が始まると、徳島県内で事務職に就ける会社を希望。数ある求人の中で巡り合ったのが、株式会社加藤自動車相談所だった。数日間の体験入社では、車両のコーティングやPOP貼りなどの業務を手伝った。

「職場の雰囲気や、会社の考えを知る良い機会になりました。社員の方々の顔も覚え、尊敬できる方

もいたので、入社を意思を固めたのです」。

入社後は、コバック北島店に配属。フロント担当として、接客や出納業務、請求書の作成のほか、車検予約者の分析及び集計業務も手がけている。

仕事は、知れば知るほど 面白い

一通りの流れが身につき始めたのは、2年半を過ぎた頃だ。整備士から「請求書打ってくれる?」「代車を取りに行ってもらえるかな?」などと頼まれるようになり、日常的な仕事はもちろん、重要な業務も徐々に任せられるようになっていった。

入社1年目は失敗も多く、新人がやりがちなミスは一通り経験した。指摘を受けても解決策がわからず、とりあえず先輩の指示通りに仕事をこなすだけで精一杯の毎日。「最初はわからないまま機械的にこなしていました。当時のミスは一つ一つが細かく多いため、理解している余裕がなかったの

先を読んで、 効率的に動く

「二度席を立つたら、二つ以上の仕事をしてから席に戻るように意識しています」と語る阿部。例えば、車検の受付後にお客様を代車まで案内する時。サインしてもらったバインダーと車検証のケースを一つにまとめ、代車に案内したら、すぐにお客様の車に戻す。こうすることで、他の車に車検証を間違えて入れるのを防ぎ、再度外に出る手間も減らせるのだ。ほかにも、外に出たついでに工場から未請求の書類を持ってきたり、足りなくなった備品を倉庫から取ってきたりして、必ずもう一仕事してからフロントに戻る。

さらに、自分が受け持つタスクは、午前中のうちに極力終わらせるよう心がけている。そうしておけば、午後からはイレギュラーな業務にも対応できるからだ。

相手の印象に残る接客を

お客様の年齢層は幅広い。それぞれに合った接客をするには、話

すが、車について詳しく知らない人の心境がよくわかります。私も入社1年目の気持ちを忘れずに、新人と同じ目線に立って仕事を教えていきたいと思っています」。

新入社員の気持ちに寄り添いながら、業務に励む阿部。いずれは後輩の目標になるような人材へと成長していくに違いない。



す。しかし無我夢中でこなしているうちに、教えてもらったことの一つ一つが線で繋がっていく感覚があり、今になって流れて理解できるようになりました。それから、仕事がさらに面白くなりました」。

現在、コバック北島店にはフロントが6名おり、技術者も15名ほど。人が多い分、伝達の際には行き違いがないよう、注意を払わなければならない。誰に何を伝えるべきか、メモをどこにどのように残すのか、よく考えて動いている。

自身が歩んできた 道を忘れずに

入社したての頃は車種がわからず、とても苦労した。そこで、早く一人前になるため、空き時間にインターネットで車の画像を検索しては車種を覚え、率先して接客を引き受けて業務知識を身につけた。そうして努力した結果、今では軽自動車の車種を全て把握するまでになったのである。

「毎年新しい社員が入ってきてま



阿部さんへ メッセージ



コバック北島店
フロントリーダー
おおうち まさこ
大内 真子さん

阿部さんとのご関係は？

フロントとして一緒に働いている仲間です。早くから活躍されていて、テキパキと仕事のできる当店のムードメーカーです。

阿部さんの思い出

店舗にいらっしゃった少し強面のお客様に対しても、臆せず対応して驚いたことを覚えています。新人の女の子は怖がってしまうような場面ですが、堂々としていてすごいなと思いました。



コバック北島店
工場長
きよい だいすけ
清井 大輔さん

阿部さんとのご関係は？

フロントと整備という間柄で、職種は違いますが業務上の関わりは多くあります。

阿部さんの思い出

入社した頃から明るく、ムードメーカーでした。率先して何でも引き受けてくれる印象があり、店舗のみんなは助かっています。



コバック北島店
整備フロント
なかにしりょうこ
中西 涼子さん

阿部さんとのご関係は？

阿部さんが先輩で、同じフロントとして働いています。

阿部さんの思い出

私がお客様に返却しなくてはならない車検証を間違えてしまい、阿部さんが代わりに届けてくださったことがありました。「自分も前に同じようなミスをしてしまったから」と、慰めてくれ、次からは気をつけるように言ってくださったことを覚えています。

記念すべき社内報第一号の表紙を飾った阿部さんについて、近くで働く3名にお話を伺いました！



阿部さんはどのような存在ですか？

いつも笑顔で明るく、阿部さんがいるだけで場が華やかになります。周囲の人を元気づけてくれるパワーのある存在です。また、仕事の量が多くてもミスをせず、定時までにきちんと終わらせて帰る姿も、店舗の模範となっており尊敬しています。

メッセージ

助けられることも多く、とても信頼しているメンバーです。これからも一緒に店舗を盛り上げていきましょう！

阿部さんはどのような存在ですか？

常に明るくて元気です。また、前向きに仕事に取り組んでいることがわかり、店舗の雰囲気も明るくなると感じます。

メッセージ

阿部さんらしく、今まで通り元気な声と笑顔で頑張ってください！



阿部さんはどのような存在ですか？

私は異動してきて間もなく、不安なことも多いのですが、阿部さんがそばにいて安心して、頼りになる先輩で心から尊敬しています。

メッセージ

いつも気にかけてくださり本当にありがとうございます！これからもご迷惑をおかけしてしまうことがあるかもしれませんが、精一杯がんばりますのでよろしく願いいたします。

注目のチームを 紹介します！

It's introduced.



社内報の第1号を飾るのは、車検のコバック北島店！一人ひとりが進んで仕事に取り組む習慣を根付かせるには、どのような秘訣があるのでしょうか？店長の坂田さんに伺いました！

車検のコバック北島店 店長
さかた かずひろ
坂田 和大さん



✓ 仲の良さが強さの秘訣

所属している17名全員の仲が良く、フロントスタッフ6名、整備10名、アシスタント1名がいますが、仕事の垣根を越えて話し合いができることは、強みだと思います。20才から64才まで、幅広い世代が所属し、年齢に関係なく積極的にコミュニケーションが取れています。フィリピン人の実習生が2名おり、多様性に富んだメンバーに支えられている店舗です。



▲フィリピン実習生ノエさん

▲木村匠さん



✓ お客様のために効率よく働く

お客様の満足度を高めるためには、皆が効率よく働くことです。一人ひとりの作業スピードを速め、より多くのお客様の対応をすることで、高い成果につながると考えています。お客様の満足度が高いと、リピートしてもらったり、友人・知人に良い口コミを広めてもらったりと、良いこと尽くしです。お客様の満足度を高めることが、店舗としての成果最大化につながると考えています。

✓ 主体的に動けるメンバー

全員、真面目で優秀です。「やろう！」と声をかけると、背景を理解しながら進んで取り組んでくれます。一度指示をするだけですぐに理解し、実行に移してくれるのです。例えば、最近ではノー残業がほぼ当たり前になっています。それは、効率よく働くことのメリットを伝えたところ、皆が理解し、仕事に向かう姿勢に変化があったからです。ほかにも、進んで仕事をもらいにいこうと、自発的に動く習慣が根付いています。各々任された仕事が終わると、仕事の管理をするコントロールディレクターに、自ら仕事をもらいにいくのは毎日よく見る光景です。



店内の様子



▲車検のコバック北島店

✓ 目標は車検5000台！

目標というのは、達成することが大前提ですが、その過程でやる気を高め、どうすれば達成できるのか熟考し、試行錯誤することが最も重要だと考えています。車検5000台の目標を達成するために、メンバーと日々考えながら仕事に取り組んでいきたいと思っています。

