

Kato通信

vol. 3

2021年10月1日発行

2019年、株式会社加藤自動車相談所に入社した撫養信太郎は、お客様の目線に立った接客を通して会社に貢献している。自動車には特に深い思い入れのある撫養が入社に至るまでに、どのように車と関わってきたのか。入社後に苦労した経験、普段の心がけとともに語ってもらつた。

そんな撫養が就職先として希望したのも、やはり自動車関係の企業。就職活動をする中で目に留まつたのが、加藤自動車相談所だった。ここから撫養の新たな生涯が幕を開けたのである。

部活動よりも時間を割いていたのがアルバイトだ。スーパーマーケットで週5日働き、夕方から深夜まで勤務するというシフトが日常だつた。それでも、自分の好きなものに触れるためだと考えれば、自然と頑張ることができた。

そんな撫養が就職先として希望したのも、やはり自動車関係の企業。就職活動をする中で目に留まつたのが、加藤自動車相談所だった。ここから撫養の新たな生涯が幕を開けたのである。

そんな撫養が就職先として希望したのも、やはり自動車関係の企業。就職活動をする中で目に留まつたのが、加藤自動車相談所だった。ここから撫養の新たな生涯が幕を開けたのである。



む ゃ し ん た ろ う 撫養 信太郎

コバック北島店

車に熱中した学生時代

父親の影響もあって、高校生のときに車に興味を持ち始めた。その後、自動車関連の授業が受けられるという短期大学に入学。整備について学び、車体の勉強には1年を費やした。所属した部活は自動車部。授業後には、友人たちと一緒に車検査場を走ることもあり、まさに車漬けの日々だつた。

充実した学生生活を送つてはいたものの、車の改造や修理、運転には、言うまでもなくそれなりの費用がかかる。そのため、勉強や

自らの希望通り、入社後は鍛金のモドーリーに配属された。ここで主に車の修理や塗装を手がけていたが、大学時代には経験してこなかつた作業も多く、撫養にとっては無力さを感じる苦しい日々となつた。

たとえば、フロントフェンダー



増やしていくと意気込む。自動車検査員を始めとする資格の取得にも、積極的に挑戦していくつもりだ。自動車整備士としての能力を磨く上でも、知識は大きなメリットとなる。そのためも、普段の業務を通して実践経験を積んでいくことが大切だと考へている。

コバック北島店への異動を決めたときは、「とにかく今の自分がやれることにベストを尽くそう」と気持ちを新たにした。その思いを忘ることなく、撫養はこれからも成長を遂げていくはずだ。挑戦はまだ始まつたばかりである。

喜ぶ顔が見たいから

現在は車の点検、整備等を行うメカニックとして働いている。業務の幅が広い分、客層も多様だ。お客様に対応する際は、相手の立場を考慮した接客を心がけている。

より高価な商品、サービスを提供しようとすることは簡単である。しかし、目先の利益だけにとらわれてしまつては、お客様のニーズをくみ取れない。まずは話をしっかりと聞き、相手が求めているものを探つてみると、相手が求めているものを見つけることができる。

初心忘るべからず



この店で作業担当を務めるまでに、自らの力は及んでいない。その思いを上司に相談すると、コバック北島店への異動を提案された。入社して半年が過ぎた2019年11月のことである。

店舗を異動してからは、少し自信がついた。ドアガラスの修理を

接客の際は、常に笑顔を欠かさない。自分にこやかでいれば、相手にも気分をほぐしてもらえている。

手早く完了できたのも、鍛金のモドーリーで、ドアの内部構造を覚えたおかげだ。あの必死だつた半年という時間は決して無駄なものではなく、加藤自動車相談所で働いていく上で、なくてはならない時間だつたのだ。

この店で作業担当を務めるまでに、自らの力は及んでいない。その思いを上司に相談すると、コバック北島店への異動を提案された。入社して半年が過ぎた2019年11月のことである。

店舗を異動してからは、少し自信がついた。ドアガラスの修理を

撫養の今後の目標は、技術力の向上だ。多くの信頼を得るためにも、スキルを磨き、できる作業を

撫養さんへ メッセージ



コバック国府店
おおたあきら
太田 章さん



撫養さんとの関係は？

同期入社の仲間です。

撫養さんとの思い出

最近、会社のメンバー10人ほどで、香川のサーキットにゴーカートをしに遊びに行きました。いつもは真面目な撫養さんですが、とても楽しそうだったので印象に残っています。ゴーカートを爆速で乗り回していました(笑) プライベートでもトヨタ86を愛用していたり、自分で車を改造したりしていると聞いていましたが、本当に車が好きなようです。中でもお気に入りは、愛車のハチロク(トヨタ86)なのだと！



近くにいるからこそ感じられる撫養さんの魅力について、同期の太田さんと後輩の二村さんにお話を伺いました！



撫養さんはどのような存在ですか？

「頼れる存在」です。

仕事をお願いすると、迅速にしっかりと対応してくれて、他にやることはないと聞いてくれます。初めて会った頃も今も、真面目で一生懸命に仕事を全うする印象は変わりません。一方で、表情が読み取りにくいので「何を考えているのかわからない存在」もあります(笑)しかし実際には、お客様との打ち合わせで、ただ要望を鵜呑みにするだけではなく、お客様の問題がより早く解決するようアドバイスもできる、責任感の強いお客様思いの人です。

メッセージ

これからも頑張って共に会社を盛り上げて行きましょう！

また皆と一緒に遊びに行けたら嬉しいです。



コバック北島店
にむらりょうせい
二村 龍聖さん



撫養さんとの関係は？

同じ店舗の先輩です。

撫養さんとの思い出

一緒にお仕事をするようになってまだ1年ほどしか経っていませんので、思い出づくりはこれからです(笑) 業務上の関わりで印象的なのは、誰にでも優しく親切な対応をされていることです。持ち前の柔らかい雰囲気で、お店の皆さんに頼られている素敵な先輩の1人で、とても尊敬しています。



撫養さんはどのような存在ですか？

気軽に相談しやすい先輩です。特に指導が丁寧で優しく、非常にわかりやすい説明で、これまで整備のいろはをたくさん教わりました。私が何度も質問しに行っても、そのたびに親切に教えてくださるため、些細なことでも相談がしやすいと感じます。

メッセージ

これから分からないことがたくさん出てくるかと思います。何度も質問をしに行ってしまうかと思いますが、ぜひ撫養さんのノウハウをたくさん叩き込んでいただければと思います！よろしくお願ひいたします！

お客様
との

印象的なエピソード

毎日多くのお客様が当社に足を運ばれるなかで、今回は3名に、今も心に残るお客様とのエピソードをお伺いしました！



モドーリ 清水 重利さん

印象的な エピソード

2年前のことですが、一人暮らしをされているご高齢の女性が、ご自宅近くでトラックと事故を起こしてしまい、車の修理のため来店されました。保険会社に相談されたようでしたが、事務的な対応のみで不安だとおっしゃるので、私から丁寧にご説明し、今後のアドバイスなどを伝えました。

印象に残って いる理由

後日、お車をご自宅に届けた際、お客様が毎日つけていらっしゃるという日記のお話になりました。当店に来店された日は、特に長文になったようで、周りに頼れる人がいないなかで、親身になってくれたことをとても嬉しく思ったため、この出来事を忘れないでおこうという気持ちで書かれたそうです。

この経験を 生かして

私たちの仕事は「車を修理するだけではない」ということを再認識しました。お客様に安心を与え、心を通わせてお悩みを一緒に解決することが非常に大切です。このことを胸に刻み、今後も心からご満足いただける対応を心掛けたいと思います。



コバック北島店 森本 裕也さん

印象的な エピソード

今から20年前程、当社がロードサービスを始めて間もない頃の出来事です。関西から「四国八十八箇所靈場巡り」に来ていた女性のお客様が単独で事故を起こしてしまい、対応することになりました。幸いお客様に怪我はなかったものの、現場に到着したときは不安げな表情だったのを覚えています。当社で車を預かり、状態を確認することを説明し、一緒にレッカ一車に乗って会社に向かいました。その道中で、お客様が「1年前に亡くなった夫と一緒に来た場所を巡ろうとしていた」と、打ち明けてくださいました。壁に衝突した大事故だったので車は廃車となり、お客様を高速バスのターミナルまでお送りしました。

印象に残って いる理由

後日、そのお客様からお手紙が届きました。「夫との思い出巡りの最中に事故が起きた。徳島に知人もおらず、不安でいっぱいだったときにロードサービスに来てもらい助かった。ありがとう。」という内容でした。当時はロードサービスの経験も浅く、経験したことのないほど激しい破損で、車は廃車になってしまったのですが、結果的にお客様にはご安心いただけたことがわかり、良かったと思いました。

この経験を 生かして

今でも当時のことを思い出しながら、お客様に合わせた対応を心がけています。ロードサービスをしていると感謝の言葉を頂くことも多く、私のやりがいになっています。初めて担当した大きな事故でしたが、お客様に感謝の手紙を頂けたことは、今も忘れられない出来事となっています。



カラフル北島店 幸田 海里さん

印象的な エピソード

2021年7月、お母様と娘様、それぞれ1台ずつ車が欲しいとのことでご来店されました。その場でご購入はせず、後日お母様のみ再度ご来店ください成約まで進んだのですが、私と娘様とで認識のずれが生じていたようで、お母様の納車日に娘様も一緒に「車を引き取りに来ました」とご来店されました。幸い、車の在庫は準備してあったので、早急に仕上げや登録をしてもらい、無事5日後に納車することができました。

印象に残って いる理由

娘様の納車から3日ほど経った頃、1通の手紙が届きました。私としてはミスをしてしまった案件でしたが、娘様からは「非常に気持ちの良い素敵なお客客をしていただいた」というお言葉をいただきました。納車まで他のスタッフも多く関わっているのですが、そのスタッフ全員にもメッセージをくださり、しっかり対応して良かったと嬉しく感じました。

この経験を 生かして

以前から取り組んでいたことですが、メモに残すことをさらに徹底しています。お客様のお言葉も自分自身が言ったこともメモに残し、伝え間違いや不足がないよう、一つひとつをより正確に確認するようになりました。しっかりとアーリングし、確認をした上で最終決定まで持っていけるよう心掛けています。