Interview
Kato通信
vol. 4
2021年11月1日発行

コバック国府店
整備フロント

天野（あまの） 永梨（えり）

2018年、新卒採用で入社した天野永梨。社会人としての第一歩を株式会社加藤自動車相談所で踏み出し、現在までどのような道のりを経てきたのだろうか。忘れられない失敗経験を振り返りながら、その歩みと今後の目標に迫る。

仕事を任される喜びを感じながら

入社してすぐに配属されたのは、カラフル国府店だった。2か月ほど販売に携わると、コバック国府店の整備フロントへ異動。受付や電話対応といった接客をメインとして、一つひとつの仕事を覚えていった。ステップアップの機会が訪れたのは、入社から半年ほどが経ったある日のことだ。

「そろそろ新しい仕事に挑戦してみないか」。

そう声をかけてきたのは、当時、直属の先輩であった濱。天野は迷わず首を縦に振った。そうして教わったのは、車検の登録や、自賠責保険に関する業務。本来ならば入社から1～2年経験を積んだ後に任される仕事だという。信頼されて新たな業務を教えてもらえたことが心から嬉しく、日頃の働きぶりが評価されたように感じ、モチベーションがさらに高まった出来事である。

はじめてのクレーム対応

着実に仕事の幅を広げ、日々の業務に前向きに取り組んできた。しかし、すべてが順風満帆に進んだわけでは決してない。入社から約1年が過ぎ、仕事にも慣れた頃の話だ。

「車検証がまだ送られてこない。一体どうなっているの？」

電話を取るなり、強い口調でそう問い詰められた。慌てて調べると、ちょうどその日、車検証を発送しようと思っていたお客様だ。期限間近になってしまうため、事前に一報を入れるべきだったのだが、すっかり失念してしまっていたのである。とっさに、近くにいた先輩に助けを求めた天野。それまでは、クレームには上司や先輩が代わりに対応してくれていたが、このときは違った。

「もうそろそろ、自分で最後まで対応してごらん」。

確認の大切さを肌で知って

ミスをしてしまった焦りと、はじめて自分で対応するクレーム。頭の中は完全にパニック状態だった。それでも誠意を込めて謝罪し、お客様の自宅へ車検証を持参。あいにく不在だったため、ポストに投函して店舗に戻り、お客様へ連絡。改めて謝罪し、事が収まったときにはほっと胸を撫でおろした。

「自分自身の確認不足が招いたミスであり、深く反省しました」。

以降、天野はより一層確認に力を入れるようになった。書類の郵送期限や内容はもちろんお客様の住所や氏名など、すべての項目を2回ずつ確認。手間はかかるが、これによりミスは激減したという。

先輩社員の言葉を支えに

整備フロントに異動してから、一つひとつの仕事を丁寧に教えてくれた先輩社員の濱。その濱の異動を知らされたときには、寂しさで胸がいっぱいになった。それまで濱が担当していた業務をすべて引き継ぐ運びとなり、不安を感じたのも事実だ。

「頼れる先輩がいなくなってしまって、自分1人でやっていけるだろうか」。

心配を隠せない天野に、濱はこんな言葉をかけてくれた。

「店舗は離れてしまうけれど、わからないことがあればいつでも電話して」。

その一言が本当にありがたく心強かったのを、今でもよく覚えている。頼もしい言葉があったからこそ、異動していく濱を笑顔で送り出すこともできた。濱の言葉は心の奥にお守りのように残り、今日まで天野の背中を押し続けてきたのだった

さらなる成長を目指し

整備フロントの社員は、店長を除いて4名。この中で、最も長い社歴を持つのが天野である。モットーはずばり「定時退社」。全員が残業をせず気持ち良く退社できれば、疲れを残さず、すっきりとした新しい気持ちで次の1日をはじめられるからだ。そのためには、毎日の業務がスムーズに進むよう、部署全体に気を配る必要がある。皆より社歴の長い社員としての責任感を持ち、常に先を見据えながら業務にあたる毎日だ。

お客様に顔や名前を覚えてもらえることも、大きなやりがいの1つ。たしかな仕事で信頼関係を築き、お客様に快適なカーライフを提供できれば、それに勝る喜びはない。走り続ける天野の活躍を、今後も見守りたい。

天野さんへメッセージ

近くにいるからこそ感じられる天野さんの魅力について、同期の阿部さんと後輩の受川さんにお話を伺いました！

コバック北島店
整備フロント
阿部 友加里（あべ ゆかり）さん

天野さんとの関係は？

同期入社で４年の付き合いです。店舗は別々ですが、同じ整備フロントとしてお互いに情報交換をしていて、業務上でもよく関わりがあります。

天野さんはどんな存在ですか？

「明るく、正直者」です！まっすぐな性格でみんなから頼られ、国府店では販売実績の面でも活躍しており、店舗をひっぱってくれている存在です。

天野さんの第一印象は？

はじめは怖かったのですが（笑）同期として最初に仲良くなり、仕事終わりに一緒にご飯に行くこともありました。
同期とは別々の店舗に配属されたので、互いに近況などがはじめはわからなかったのですが、天野さんが頑張っているという話を聞くと、「自分も頑張ろう！」という気持ちになっていました。入社当時も今も互いに切磋琢磨してきたと思います。

メッセージ

いつも店舗を盛り上げてくれてありがとうございます。
コロナが収束したら、ぜひまた一緒にご飯へ行きましょう！

コバック国府店
整備フロント
受川 愛璃（うけかわ あいり）さん

天野さんとの関係は？

私の先輩です。業務でわからないことがあるとすぐに教えてくださり、尊敬しています。

天野さんはどんな存在ですか？

私が国府店に異動してきた直後は、接客時の対応でわからないことも多く、スムーズなロードサービスの手配すらできないことがありました。そんな私に天野さんは毎日丁寧に指導してくださり、そのおかげでお客様とのやり取りがスムーズになり、仕事にやりがいを感じられるようになりました。ミスをしてしまったときも一緒に解決策を考えてくれて、温かい励ましの言葉をかけてくださるなど日々助けられています。

天野さんの第一印象は？

初めてお会いしたときからとても優しくて、明るい方という印象を抱きました。今でもその印象は変わらず、場を明るくしてくださります！

メッセージ

困っているといつも助けていただきありがとうございます。今後もお世話になるかと思いますが、精一杯頑張りますのでご指導のほどよろしくお願いします！

新米&未来のリーダーへ

理想のリーダーとは？

リーダーに求められる資質や、心構えとは？
現役リーダーに、はじめの頃に経験した苦労や理想のリーダー像について、聞きました！

カラフル国府店
取締役部長
小野 恭兵（おの きょうへい）さん

リーダーになったとき

2004年9月です。新車のFシステムをオープンする際に、店舗の運営を任せていただきました。

当時の悩み

車が売れず、売り上げが思うように立たず……
数字を作ることの難しさを痛感しました。

当時の小野部長

理想のリーダーとは？

「社外の人との繋がり」
常に時代は変化し進んで行きます。
特にリーダーであれば色々なことにチャレンジして、常に自身で情報のアンテナを立てて欲しいと思います。

リーダーに求められるものとは？！

「リーダーシップ」
仕事は一人でやるには限界があります！
リーダーの仕事とは、チーム一丸となって同じ方向に向くようにまとめること。
ただし、オンとオフの切り替えは大切に！

新米&未来のリーダーへアドバイス！

チャンスは誰にでもあります。
つまり、やるかやらないか。
リーダーの仕事は格段に難しいものではなく、
今の仕事の延長にあるものです。
20代でも店長になるチャンスはあります。
自分の可能性にどんどん
チャレンジしてください！

リーダーになったとき

2014年2月です。入社は2012年の4月ですので、入社して2年目のときでした。

当時の坂田店長

当時の悩み

22歳で店長を任せていただいたとき、一番年齢が下だったため、知識も経験も豊富である先輩方に遠慮してしまい、自分の意見が出せませんでした。さらに、前任の店長がメカニックとして現場にいたので、気を遣ってしまっていました。そんなとき、社長に「人に好かれようと思うな！」「仕事やけん、年齢は関係ないけん」「まずは自分のやりたいようにやってみろ」という励ましの言葉を頂きました。その言葉に背中を押され、徐々に悩みが消えていきました。

理想のリーダーとは？

売り上げを増やす方法や利益を出す方法は色々ありますが、そのなかでも特に、「人材育成」の観点でそれを行うことができる人物が「真のリーダー」だと考えています。

コバック北島店
店長
坂田 和大（さかた かずひろ）さん

新米&未来のリーダーへアドバイス！

私が社長からもらった励ましの言葉をぜひそのまま皆さんにも贈りたいと思います。
そして、共感してくれる人や助けてくれる人を大切にしてください。 自分で全てをできると思わず、
他人を頼ること。たくさんチャレンジして経験を知識に変えていくこと。
自分の武器になるものを増やして、いろいろなことに挑戦してもらいたいと思います！