

# Kato通信

vol. 6

2022年1月1日発行

2018年、株式会社加藤自動車相談所に新卒で入社した岡田菜穂。現在はコバック徳島店で車検のフロント業務を行っている。これまでの業務を通して何を学び、どのような心がけを持って取り組んでいるのか、その思いを聞いた。

## はじめの一歩



岡田 菜穂

岡田は学生のころ、お客様と接する仕事がしたいと考えていた。そこで就職活動の際に、企業間で取り引きを行う会社ではなく、直接エンジニアユーザーと触れ合える仕事を選んだ。

学生時代、飲食店や洋服店などのアルバイトで接客の経験を積んできた岡田。どの職場にもお客様対応の上手な先輩がいて、間近でその姿を見ながら、自然と笑顔の大切さを学ぶことができたという。

縁あって加藤自動車相談所に入社した岡田は、営業スタッフとして

て車両販売を担当。自身の課題だと感じたのは、車に関する知識の不足だった。会社では、メーカーを問わず多種多様な車種を扱っている。それらを展示場にある実物やカタログで覚えていくだけなら、先輩の商談に同席させてもらうなどして、知識を一つひとつ身につけていった。

## お客様に思いを届ける

学生時代も含め、長く接客の仕事を携わってきた岡田。一度来たお客様に、また次回も利用してもらいたい。そんな気持ちの込もつた笑顔は、相手にも伝わるものだと実感している。「また、次も岡田さんにお願いしたい」という一言をもらえると、うれしく思う。最近はコロナ禍の影響で、マスクをしていなければならぬ時期が続いている。顔半分が隠れてしまふだけでなく、パネル越しの接客でお客様との距離も遠くなり寂しく感じている。



のおかげで、今は身構えず、電話に出ることができているという。

## 休日の楽しみ

プライベートでは、休日に料理をしてリフレッシュしている。最近のお気に入りの調理道具は、フードプロセッサー。レパートリーも徐々に増え、作り置きの料理にもバリエーションが生まれた。

「スーパーマーケットに並べられているお惣菜をそのまま食べるより、自分で作った方が好みの味にできますし、何より安く済むところが良いと思っています」。

「お得においしく」をモットーに、工夫しながら料理をして、明日への活力としている。

岡田は自身の仕事に取り組んでいく。

## 地域の人々とのつながりを大切に

コバック徳島店は、他の2店舗とくらべて年配のお客様が多く、継続的に利用している割合が高い。

入社以来、岡田には苦手としていることがあった。事故対応の業務である。会社ではロードサービスに力を入れており、事故に遭つて困つている人からの電話が入る。すぐに適切な手配をしなければならないが、突然の事故や故障に戸惑い、相手は電話口でパニックになり、なかなか冷静に話せない場合が多い。ここで現地の状況や被害の程度をしつかり聞き取らずに後へつないでしまうと、現場は混乱して多大な迷惑をかけてしまう。また、時間帯や天候によつて事故が重なってしまうこともあり、正確な情報を伝えて出動の段取りが難しくなる場合もあるのだ。

そんな中、2020年10月に異動したコバック徳島店は、加藤自動車相談所のロードサービスの中⼼となつている店舗。ロードサービスの電話が多く、内心つらさを感じていた。そんなときに支えてくれたのは、周りの先輩たちだ。

事故対応が得意ではない旨を話したところ、多くの人が相談に乗つてくれて、数をこなして少しずつ慣れていくように努めてきた。そ

のほかで、今は身構えず、電話に出ることができているという。

## 休日の楽しみ

プライベートでは、休日に料理をしてリフレッシュしている。最近のお気に入りの調理道具は、フードプロセッサー。レパートリーも徐々に増え、作り置きの料理にもバリエーションが生まれた。

「お得においしく」をモットーに、工夫しながら料理をして、明日への活力としている。

岡田は自身の仕事に取り組んでいく。

## 地域の人々とのつながりを大切に

コバック徳島店は、他の2店舗とくらべて年配のお客様が多く、継続的に利用している割合が高い。

入社以来、岡田には苦手としていることがあった。事故対応の業務である。会社ではロードサービスに力を入れており、事故に遭つて困つている人からの電話が入る。すぐに適切な手配をしなければならないが、突然の事故や故障に戸惑い、相手は電話口でパニックになり、なかなか冷静に話せない場合が多い。ここで現地の状況や被害の程度をしつかり聞き取らずに後へつないでしまうと、現場は混乱して多大な迷惑をかけてしまう。また、時間帯や天候によつて事故が重なってしまうこともあり、正確な情報を伝えて出動の段取りが難しくなる場合もあるのだ。

そんな中、2020年10月に異動したコバック徳島店は、加藤自動車相談所のロードサービスの中⼼となつている店舗。ロードサービスの電話が多く、内心つらさを感じていた。そんなときに支えてくれたのは、周りの先輩たちだ。

事故対応が得意ではない旨を話したところ、多くの人が相談に乗つてくれて、数をこなして少しずつ慣れていくように努めてきた。そ

のほかで、今は身構えず、電話に出ることができているという。

## 休日の楽しみ

プライベートでは、休日に料理をしてリフレッシュしている。最近のお気に入りの調理道具は、フードプロセッサー。レパートリーも徐々に増え、作り置きの料理にもバリエーションが生まれた。

「お得においしく」をモットーに、工夫しながら料理をして、明日への活力としている。

岡田は自身の仕事に取り組んでいく。

## 地域の人々とのつながりを大切に

コバック徳島店は、他の2店舗とくらべて年配のお客様が多く、継続的に利用している割合が高い。

入社以来、岡田には苦手としていることがあった。事故対応の業務である。会社ではロードサービスに力を入れており、事故に遭つて困つている人からの電話が入る。すぐに適切な手配をしなければならないが、突然の事故や故障に戸惑い、相手は電話口でパニックになり、なかなか冷静に話せない場合が多い。ここで現地の状況や被害の程度をしつかり聞き取らずに後へつないでしまうと、現場は混乱して多大な迷惑をかけてしまう。また、時間帯や天候によつて事故が重なってしまうこともあり、正確な情報を伝えて出動の段取りが難しくなる場合もあるのだ。

そんな中、2020年10月に異動したコバック徳島店は、加藤自動車相談所のロードサービスの中⼼となつている店舗。ロードサービスの電話が多く、内心つらさを感じていた。そんなときに支えてくれたのは、周りの先輩たちだ。

事故対応が得意ではない旨を話したところ、多くの人が相談に乗つてくれて、数をこなして少しずつ慣れていくように努めてきた。そ

のほかで、今は身構えず、電話に出ことができているという。

## 休日の楽しみ

プライベートでは、休日に料理をしてリフレッシュしている。最近のお気に入りの調理道具は、フードプロセッサー。レパートリーも徐々に増え、作り置きの料理にもバリエーションが生まれた。

「お得においしく」をモットーに、工夫しながら料理をして、明日への活力としている。

岡田は自身の仕事に取り組んでいく。

## 地域の人々とのつながりを大切に

コバック徳島店は、他の2店舗とくらべて年配のお客様が多く、継続的に利用している割合が高い。

入社以来、岡田には苦手としていることがあった。事故対応の業務である。会社ではロードサービスに力を入れており、事故に遭つて困つている人からの電話が入る。すぐに適切な手配をしなければならないが、突然の事故や故障に戸惑い、相手は電話口でパニックになり、なかなか冷静に話せない場合が多い。ここで現地の状況や被害の程度をしつかり聞き取らずに後へつないでしまうと、現場は混乱して多大な迷惑をかけてしまう。また、時間帯や天候によつて事故が重なってしまうこともあり、正確な情報を伝えて出動の段取りが難しくなる場合もあるのだ。

そんな中、2020年10月に異動したコバック徳島店は、加藤自動車相談所のロードサービスの中⼼となつている店舗。ロードサービスの電話が多く、内心つらさを感じていた。そんなときに支えてくれたのは、周りの先輩たちだ。

事故対応が得意ではない旨を話したところ、多くの人が相談に乗つてくれて、数をこなして少しずつ慣れていくように努めてきた。そ

のほかで、今は身構えず、電話に出ことができているという。

## 休日の楽しみ

プライベートでは、休日に料理をしてリフレッシュしている。最近のお気に入りの調理道具は、フードプロセッサー。レパートリーも徐々に増え、作り置きの料理にもバリエーションが生まれた。

「お得においしく」をモットーに、工夫しながら料理をして、明日への活力としている。

岡田は自身の仕事に取り組んでいく。

## 地域の人々とのつながりを大切に

コバック徳島店は、他の2店舗とくらべて年配のお客様が多く、継続的に利用している割合が高い。

入社以来、岡田には苦手としていることがあった。事故対応の業務である。会社ではロードサービスに力を入れており、事故に遭つて困つている人からの電話が入る。すぐに適切な手配をしなければならないが、突然の事故や故障に戸惑い、相手は電話口でパニックになり、なかなか冷静に話せない場合が多い。ここで現地の状況や被害の程度をしつかり聞き取らずに後へつないでしまうと、現場は混乱して多大な迷惑をかけてしまう。また、時間帯や天候によつて事故が重なってしまうこともあり、正確な情報を伝えて出動の段取りが難しくなる場合もあるのだ。

そんな中、2020年10月に異動したコバック徳島店は、加藤自動車相談所のロードサービスの中⼼となつている店舗。ロードサービスの電話が多く、内心つらさを感じていた。そんなときに支えてくれたのは、周りの先輩たちだ。

事故対応が得意ではない旨を話したところ、多くの人が相談に乗つてくれて、数をこなして少しずつ慣れていくように努めてきた。そ

のほかで、今は身構えず、電話に出ことができているという。

## 休日の楽しみ

プライベートでは、休日に料理をしてリフレッシュしている。最近のお気に入りの調理道具は、フードプロセッサー。レパートリーも徐々に増え、作り置きの料理にもバリエーションが生まれた。

「お得においしく」をモットーに、工夫しながら料理をして、明日への活力としている。

岡田は自身の仕事に取り組んでいく。

## 地域の人々とのつながりを大切に

コバック徳島店は、他の2店舗とくらべて年配のお客様が多く、継続的に利用している割合が高い。

入社以来、岡田には苦手としていることがあった。事故対応の業務である。会社ではロードサービスに力を入れており、事故に遭つて困つている人からの電話が入る。すぐに適切な手配をしなければならないが、突然の事故や故障に戸惑い、相手は電話口でパニックになり、なかなか冷静に話せない場合が多い。ここで現地の状況や被害の程度をしつかり聞き取らずに後へつないでしまうと、現場は混乱して多大な迷惑をかけてしまう。また、時間帯や天候によつて事故が重なってしまうこともあり、正確な情報を伝えて出動の段取りが難しくなる場合もあるのだ。

そんな中、2020年10月に異動したコバック徳島店は、加藤自動車相談所のロードサービスの中⼼となつている店舗。ロードサービスの電話が多く、内心つらさを感じていた。そんなときに支えてくれたのは、周りの先輩たちだ。

事故対応が得意ではない旨を話したところ、多くの人が相談に乗つてくれて、数をこなして少しずつ慣れていくように努めてきた。そ

のほかで、今は身構えず、電話に出ことができているという。

## 休日の楽しみ

プライベートでは、休日に料理をしてリフレッシュしている。最近のお気に入りの調理道具は、フードプロセッサー。レパートリーも徐々に増え、作り置きの料理にもバリエーションが生まれた。

「お得においしく」をモットーに、工夫しながら料理をして、明日への活力としている。

岡田は自身の仕事に取り組んでいく。

## 地域の人々とのつながりを大切に

コバック徳島店は、他の2店舗とくらべて年配のお客様が多く、継続的に利用している割合が高い。

入社以来、岡田には苦手としていることがあった。事故対応の業務である。会社ではロードサービスに力を入れており、事故に遭つて困つている人からの電話が入る。すぐに適切な手配をしなければならないが、突然の事故や故障に戸惑い、相手は電話口でパニックになり、なかなか冷静に話せない場合が多い。ここで現地の状況や被害の程度をしつかり聞き取らずに後へつないでしまうと、現場は混乱して多大な迷惑をかけてしまう。また、時間帯や天候によつて事故が重なってしまうこともあり、正確な情報を伝えて出動の段取りが難しくなる場合もあるのだ。

そんな中、2020年10月に異動したコバック徳島店は、加藤自動車相談所のロードサービスの中⼼となつている店舗。ロードサービスの電話が多く、内心つらさを感じていた。そんなときに支えてくれたのは、周りの先輩たちだ。

事故対応が得意ではない旨を話したところ、多くの人が相談に乗つてくれて、数をこなして少しずつ慣れていくように努めてきた。そ

のほかで、今は身構えず、電話に出ことができているという。

## 休日の楽しみ

プライベートでは、休日に料理をしてリフレッシュしている。最近のお気に入りの調理道具は、フードプロセッサー。レパートリーも徐々に増え、作り置きの料理にもバリエーションが生まれた。

「お得においしく」をモットーに、工夫しながら料理をして、明日への活力としている。

岡田は自身の仕事に取り組んでいく。

## 地域の人々とのつながりを大切に

コバック徳島店は、他の2店舗とくらべて年配のお客様が多く、継続的に利用している割合が高い。

入社以来、岡田には苦手としていることがあった。事故対応の業務である。会社ではロードサービスに力を入れており、事故に遭つて困つている人からの電話が入る。すぐに適切な手配をしなければならないが、突然の事故や故障に戸惑い、相手は電話口でパニックになり、なかなか冷静に話せない場合が多い。ここで現地の状況や被害の程度をしつかり聞き取らずに後へつないでしまうと、現場は混乱して多大な迷惑をかけてしまう。また、時間帯や天候によつて事故が重なってしまうこともあり、正確な情報を伝えて出動の段取りが難しくなる場合もあるのだ。

そんな中、2020年10月に異動したコバック徳島店は、加藤自動車相談所のロードサービスの中⼼となつている店舗。ロードサービスの電話が多く、内心つらさを感じていた。そんなときに支えてくれたのは、周りの先輩たちだ。

事故対応が得意ではない旨を話したところ、多くの人が相談に乗つてくれて、数をこなして少しずつ慣れていくように努めてきた。そ

のほかで、今は身構えず、電話に出ことができているという。

## 休日の楽しみ

プライベートでは、休日に料理をしてリフレッシュしている。最近のお気に入りの調理道具は、フードプロセッサー。レパートリーも徐々に増え、作り置きの料理にもバリエーションが生まれた。

「お得においしく」をモットーに、工夫しながら料理をして、明日への活力としている。

岡田は自身の仕事に取り組んでいく。

## 地域の人々とのつながりを大切に

コバック徳島店は、他の2店舗とくらべて年配のお客様が多く、継続的に利用している割合が高い。

入社以来、岡田には苦手としていることがあった。事故対応の業務である。会社ではロードサービスに力を入れており、事故に遭つて困つている人からの電話が入る。すぐに適切な手配をしなければならないが、突然の

# 岡田さんへ メッセージ



## 岡田さんとの関係は？

同じ店舗の上司と部下の関係です。

コバック徳島店  
たつみ はやと  
**立見 隼人さん**

## 岡田さんはどんな存在ですか？

岡田さんは店舗で、お客様のご予約を管理することご来店された際の接客、この2つを担当しています。ご予約をいただくためには、車検の時期が近づいてきたときにお客様にお電話（テレコール）をするのですが、接客同様、コミュニケーション能力が必要とされる仕事で活躍てくれています。

近くにいるからこそ感じられる岡田さんの魅力について、上司の立見さんと同期の天野さんにお話を伺いました！

## 岡田さんとの思い出

第一印象は真面目そうでしたので、私は「テレコール等、積極的な営業活動は苦手なタイプかもしれない……」と勝手に心配していました。しかし、岡田さんは「楽しい」と言ってこの業務を進んでやってくれています。苦手意識を持つてしまう人が多い業務ですが、岡田さんのように積極的に取り組んでくれる人がいることを、とてもありがたく思っています。

## メッセージ

積極的にお客様へご提案できることは岡田さんの強みだと思うので、今後も頑張って電話をかけていってもらいたいと思います！そして徳島店の予約獲得に、今まで以上に貢献してくれることを願っています。



## 岡田さんとの関係は？

入社4年目の同期です。最初は2人とも営業に配属となり、研修や車の準備と一緒にっていました。その後、私が先にフロントへ異動し、しばらくして岡田さんもフロントの担当となりました。

コバック国府店  
あまの えり  
**天野 永梨さん**

## 岡田さんはどんな存在ですか？

同期ですが、年齢は岡田さんが上なのでお姉ちゃんのように頼りにしています。また、入社当初からふわふわとした印象で、いつも私に癒やしを与えてくれる存在もあります。

## 岡田さんとの思い出

新入社員のとき、一緒にロープレの練習を空いた時間にしていたことをよく覚えています。私はロープレに苦戦していたのですが、岡田さんから「片言で喋らずにリラックスして対話する感覚を持ってみよう！」というアドバイスをもらい、その言葉でコツを掴み、成長できたと感じています。

## 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。また同期でご飯に行きましょう！



代表取締役

かとう けんじ

# 加藤 健司

## —2021年を振り返って

2019年から新型コロナウイルスの感染が拡大し、2021年8月には全国の感染者数が連日2000人を超えたことによって、企業活動にも数々の影響を受けました。加藤自動車相談所も例外ではありません。どんな1年になるのか、五里霧中の幕開けでした。

幸いしたのは、車検整備や板金塗装などにおけるサービスの強さです。とくに車検は、2年に1回は必ず受けるもの。お客様が確実に来店されます。おかげさまで2021年の売り上げは、前年比を上回って23億5000万円を達成しました。しかも利益は過去最高です。あいにく目標の25億7000万円には及びませんでしたが、コロナ禍にあって、このような成果を上げられたのは、従業員全員の努力の賜物だと思っています。心から感謝を申し上げます。

現在、世界的な半導体不足によって、自動車の製造は困難な状況です。私たちも新車を販売していますが、確保自体が難しく、対応に苦慮しています。

一方、中古車や未使用車販売の売り上げが順調だった背景には、あらゆる車種の在庫が豊富にそろう、充実した品ぞろえという強みもありました。お客様にとって、自動車は100万円を超える高額な買い物ですから、実物を見て購入を決めたいと思うのは当たり前です。さらには従業員が一丸となって、質の高いサービスを提供してくれたことも、売り上げの確保につながったのだと思います。

## —2022年に向けて

10数年前から新卒採用をはじめましたが、オンライン面接の対応に遅れをとってしまい、2021年は従来の方法では採用がうまくいきませんでした。2022年はリモートについてもう少し勉強し、新卒採用により力を入れていきたいと考えています。

並行して行ったのが中途採用です。内閣府が推進しているプロフェッショナル人材戦略事業を通して、優秀な人材が入社してくれました。とても優秀な方で、加藤自動車相談所に新たな風を吹き込んでくれるのではないかと期待しています。皆さんにそれぞれにどのような活躍を見せて貰えるのか、非常に楽しみです。

2022年は、従業員1人ひとりの知識と技術を向上させることが重要課題です。自動車業界は日進月歩で技術が進化しています。さまざまな装備が増えている昨今、新しい技術に対する体制や工場づくりを進めなければなりません。さらに、2035年から新車販売はすべて電気自動車に変わるとされています。その時に私たちがどんな手を打つべきなのか、それが非常に肝心なところです。いろいろな情報が飛び交う中、私自身もしっかり勉強し、進むべき方向を示したいと考えています。

## —皆さんへメッセージ

2025年には30億円、2030年には50億円の売り上げを目指しています。そのためには皆さんのご協力が必要不可欠です。高い目標かもしれません、私たちならできると信じています。ともに努力し、達成時の喜びを分かち合えるように頑張りましょう。

さらに、トヨタ自動車株式会社をはじめとした自動車メーカーが従業員の待遇を改善すると発表しました。加藤自動車相談所もE.S.（従業員満足度）を向上できるように努力していきます。従業員の満足なくして、お客様を満足させるサービスは創出できません。お客様が喜ぶ顔を原動力に、目の前の仕事を丁寧に確実に進めてください。それを地道に行っていけば、必ず会社は成長します。これからもどうぞよろしくお願ひいたします。