

木村さんへ メッセージ



コバック北島店 店長
さかた かずひる
坂田 和大さん



コバック国府店
おおた あきら
太田 章さん

木村さんとの関係は？

私は木村さんの上司にあたります。プライベートではたまに飲みに行くこともあります。

木村さんはどのような存在ですか？

一緒に働く大切なスタッフです。当社の仕事は人がいないと成り立たない仕事です。木村さんは当社を選んで新卒で入社してくれ、メカニックを志望して北島店に来てくれました。店舗にとっても私にとっても、なくてはならない存在です。当社では人材を「人財」と表しています。まさに字の通りで、人は大切な財(たから)です。



木村さんとの思い出

木村さんはこれまでたくさん叱咤激励してきた思い出です（笑）初めて出会ったときから物静かな印象で、それは今でも変わりません。そのため、お客様と対応する場面では「もっと笑顔で！」「もっと大きな声で！」と、よく声をかけてきました。常に落ち着いていることは木村さんの良い面でもあり、大切な個性です。私たちの仕事では、それに元気さが加われば、表情や声の大きさからお客様に与える印象がさらにプラスになると想っています。木村さんは今後のさらなる成長を期待しています！

メッセージ

力不足な店長ですが、これからもよろしくお願いします！

木村さんとの関係は？

会社の同僚です。同時期に入社してから、約4年の付き合いになります。店舗が違うので常に顔を合わせているわけではありませんが、たまに会うと他愛もない話で盛り上がっています。

木村さんはどのような存在ですか？

目の前の仕事に黙々と取り組む姿勢に刺激を受けています。冷静沈着なタイプで、個人的にはとても頼りにしており、自分にとっては欠かせない存在です。

木村さんとの思い出

整備士の試験と一緒に受けに行った日に、互いに試験の出来栄えを報告し合ったことをよく覚えています。あとは、漫画好きという共通の趣味があり、ドラゴンボールの話題でも盛り上がり楽しい時間でした（笑）

メッセージ

別々の店舗だけど、一緒に頑張ろう！



近くにいるからこそ感じられる木村さんの魅力について、坂田店長と太田さんにお話を伺いました！



マル秘！目標達成者の 仕事術！

武田さんのお仕事

車検をメインに、钣金や他の修理など、整備に関する受付業務を担当しています。コバック国府店の年間車検台数は、約2300台。1日あたり約20組のお客様を女性スタッフ3名で対応し、私はスタッフ達のフォローを行っています。

コバック国府店
店長代理
たけだ よしうき
武田 剛征さん



武田さん流「売上を上げるコツ」

① 数字を常に頭に置くべし！

「数字に対する貪欲さ」は誰にも負けません。例えば1日の売上目標に対して、1日に車検と一般修理を何台ずつ受けなければいけないか、常に頭で計算しています。また、売上が伸びない日の数字を事前に把握しておくことで、売上の良い日にカバーできるよう気を配っています。さらにコバック国府店の場合、お客様が入庫予約後、見積もり段階で車の状況を見て車検内容を提案するのはメカニックの担当です。そのためメカニック一人ひとりの1台あたり粗利を可視化することで、メカニックにも向上心を持ってもらえるようにしています。

② 接客で信頼関係を築くべし！

当社はディーラーよりも低価格で車検をご提供していますが、安からう悪からうではありません。接客の質には、非常に気を配っています。例えば、お客様が代車に乗ってお帰りになられるときは私たちが荷物をお持ちして代車に乗せる、といったことは必ず行っています。心の込もった接客こそがお客様の心を開き、こちらの提案を受け入れてくださる関係が築けるようになるからです。また、信頼関係が築けたあとには、お客様をご紹介いただくことも大切です。当店ではご紹介による受付台数は、年間120件ほどあります。また、次回もご来店いただけるよう割引券を発行するなどして、70%のリピート率を達成しました。

武田さん流！お客様の心をつかむ接客術

① お客様のお名前を呼ぶ

「○○様、ご来店ありがとうございます」「○○様のお車」と会話にお名前を入れることで、お客様に「自分のことを分かってくれている」と思っていただけます。

② お客様の目を見て話す

前職のディーラーで12年間、フロントとマネージャーを担当していたときから意識しつづけていることです。

③ マニュアルを守る

自己アレンジを加える場合も、マニュアルから逸れることはしません。「名前を呼ぶ」「目を見て話す」はあくまでマニュアルを守った上で付け加えていくことです。

次の目標達成に向けての意気込み

人財育成に注力して
年間車検台数3000台を目指す！

まず年間車検台数3000台をクリアすることが目標です！また、現在の課題は人財育成です。スタッフ一人ひとりの成長を感じていますが、「プロ意識」を持ってもらうことはまだまだ難しく感じています。今後はスタッフに数字を共有することでモチベーションを向上させ、店舗を盤石な体制に整えていきたいと思っています！