

Kato通信

vol. 16

2022年11月1日発行

2014年に株式会社加藤自動車相談所に新卒入社した志摩美咲。これまで営業と保険業務に関わり、現在はパートとしてコバック国府店に勤めている。その間に2度の出産・育児休業を経験。仕事を通して学んだことや長く続けられている理由、今後の展望に迫った。



志摩 美咲

コバック国府店

はじめてのことばかりの新人時代

新卒入社し、初めて接客を体験することになった志摩。アルバイトの経験もなかったことから、全てが初めてで学ぶことへのワクワクもあつた反面、人と接することの難しさを知る。

その中でも毎月安定した数字を残すことがとても難しかった。モチベーションによって数字が波打つ日々。そんな中支えてくれたのは一緒に働くスタッフの仲間や上司だった。周囲の支えの中で成り立っていた営業時代だった。

新たに心がけるようになつたのは、お客様との間に食い違いを生まないこと。特に電話では表情が見えない分、誤解も生じやすい。お客様のニーズに応えるには、どのサービスを案内するかも重要だ。言葉から意図を汲み取り、どのような些細な点でも必ず確認を取る。わかつた振りをしないことがミスを防ぐコツだという。

コバック国府店のデスクで、あるお客様と電話をしていた時の出来事は、反省として胸に留めている。かけ直してほしいと時間指定

1

だと痛感した。以降、たとえ小さなことでも周りと共有し、協力するようにしている。

接客の難しさとやりがい

お客様の優しさに救われる場面もあれば、困難もある。例えば車検。改定による上下はあるものの、法定費用の金額は法律で決められている。その金額に納得いかないといわれた際には困つてしまつた。そんな経験から、特にお金に関わることには十二分に言葉選び、納得してもらえるよう努めているところだ。

志摩の仕事は全て、お客様を選んでもらつて初めて成り立つもの。それにもかかわらず、車の購入や保険の加入、車検終了後などにはお客様から「ありがとう」と声をかけられ、嬉しさで大変な思いも吹き飛ぶと語る。

かけがえのない場所

許しを得られ安堵した一方で、周囲と情報共有すれば防げたミスでした。
「過ぎたことはしやがない」。
現時はパートとして時間短縮勤務中。時間内に完了できなかつた

業務や、お客様からの連絡待ちなど、引き継ぎが必要な場面も増えた。そこで限られた時間内で自分の仕事を終えられるよう、いつも効率を意識して働くようになつたという。その行動の根底にあるものは責任感だけではなく、長くこの職場で働き続けたいという思いも大きい。

これまで2度の出産と育児休業からの復帰を経験したが、1年以上上職場を離れることに不安がなかつたわけではない。「仕事を忘れてしまうのではないか」「新入社員とは良い関係を築けるだろうか」、そう思ったのも確かだ。しかし、そんな不安は復帰してすぐに払拭された。やむなく業務を引き継がなければならぬ場合も、嫌な顔がいる。入社した時に仕事だけではなく社内の諸々についても教えてくれた先輩とは、まだ連絡を取り合つた。たとえ挫折しても乗り越えてこられたのは良い先輩や仲間に恵まれたお陰であり、そんな人間関係を育める点が加藤自動車相談所の魅力だと感じている。

より良い職場づくりへの貢献

志摩が2度目の復帰を果たしたのは2022年。仕事の効率向上により、周囲に目を配る余裕が生まれ、多くの若い女性スタッフの手助けができるようになつた。

「出産を経て復帰したいと考えるスタッフの力になりたい。会社には女性の休暇取得や復帰やすい環境が整っています。女性がより長く働きやすい環境づくりに協力できたら良いと思っています」。

自身の経験を後輩に伝え、役立てていこうと意欲を高める志摩。周囲のサポート役としても活躍する姿に注目したい。

正しく捉える相手の真意を



志摩さんへ メッセージ



カラフル国府店
店長

よしだひろあき
吉田大晃さん



志摩さんとの関係は？

私は志摩さんの上司です。2015年のコバック・カラフル国府店のオープニングスタッフとして、ともに勤務していました。



志摩さんはどのような存在ですか？

志摩さんはパソコンが得意で、さらに器用な方なので、採用活動のスライドを作成したり、データ資料やPOPの作成を手伝ってもらったりしています。私にはできないことなので、とても頼りになる存在です。

志摩さんとの関係は？

同じ部署で、フロントの先輩です。業務を教えてくださったり、逆に書類の作成をお願いしたりするなど、日頃お世話になっています。また、プライベートでは仕事終わりに食事にも行く仲です！



車検のコバック国府店
フロント

あまのえり
天野永梨さん



志摩さんはどのような存在ですか？

頼りになる先輩で、「お姉ちゃん」のようの方です。仕事でわからないことを聞くとすぐに教えてくださったり、お客様に対する適切な言い回しについてアドバイスをいただいたり、プライベートの話もしたりしています！

一緒に仕事をする仲間として、志摩さんの魅力を吉田さんと天野さんにお聞きしました。お二人しか知らない、プライベートの姿や姉御肌の一面向に迫ります！

志摩さんとの思い出

志摩さんが育休に入るときに私が採用担当を引き継いだのですが、わからないことは育休中でも対応してくれる頼もしい人です。当時は志摩さんを含む年齢の近いスタッフ同士でよく飲みに行きました。カラオケに行くと採点機能を使って勝負をするのですが、いつも私の負けです（笑）

メッセージ

お互い育児と仕事の両立ができるよう、体調に気をつけて頑張りましょう！



志摩さんとの関係は？

2018～2019年頃の社員旅行で、一緒に京都を回ったことです。実は私がお店に携帯電話を忘れてしまい、どうしようかと迷っていると、思いも寄らない救世主が……。なんと、志摩さんの実家がたまたま近くにあったため、志摩さんのお母様が取りに行ってくださいました！また、携帯電話がないので写真や調べものを全て志摩さんにお願いしてしまいましたが、快く引き受けてくださいり、とても頼りになりました。今でもとても感謝しています！

メッセージ

いつもありがとうございます。業務ではいつもアドバイスをいただいたり、進んで接客をくださったり、たくさん助けられています。これからもどんどん頼らせてください！また、最近あまりご飯に行けていないので、一緒に行きましょう！



教えて！



加藤社長！

第2弾となるこの企画。今回も仕事のことからプライベートのことまで、たくさんご回答いただきました……！



仕事編



Q この仕事をしていなかったとしたら、どんな仕事をしてみたいですか？

寿司職人！握っている姿が何とも言えずカッコいいですよね。



Q 社長就任前（若手時代）に苦労したことありますか？

父も母も経営の数字に関して強くなかったので、儲かっているのか、儲かっていないのかが、よくわかつていなかった状態でした。そのため、経営の数字に強くなりたい一心で勉強。なかなか勉強だけでは頭に入らなかったので、マネジメントゲームを通して楽しみながら学ぶようにしました。何度もやり込むうちに、儲かる仕組みが何となくわかるようになり、さらに興味を持つようになりました。どのようにすれば会社が大きくなっていくのかが理解できるようになりました、今に活きています。



代表取締役
かとうけんじ
加藤健司さん



Q 社長職を引き継いだ際のエピソードを教えてください！

ある会合で父親（先代社長）が、「息子にバトンタッチしますが、大きな借金までバトンタッチするのが心苦しい」と発言。そういった他人に聞かれるのは少しばかられる内容を、人前で平気で発言できる父親を誇りに思い、「そんな借金、きれいに僕が全部返してやるわ！」「自分がどれほどの人間か、どれほどの力があるのか、やったるわ！」と、よりやる気がみなぎった記憶があります。



！？

プライベート編



社長はどんな学生でしたか？

坊主頭なのになぜか女の子にモテモテ。野球部のキャプテン、かつ、5番ショートで肩が強く、矢のような送球で皆がビックリしていました。当時は瘦せていました。成績もクラスではトップクラスでした……と、そんな青春時代を過ごしてみたかったなあ。上手くはありませんでしたが、野球に没頭。思い出は汗まみれになりながら野球をし、インキンタムシになったこと。ああ、なんどまらん思い出か……（笑）



Q 最近興味関心を持っていますか？

何といってもウクライナ情勢です。早くこの戦争が終結を迎えるなければいけないのですが、どのような幕引きとなるのか、気になるところです。



1週間休みが取れるしたら、何がしたいですか？

エジプトへ行ってピラミッドとスフィンクスを見てみたい。現代でもどのように造られたのかが不明、ということが凄いですね。しかし見たいけれど、行くのは少し怖いな……。

