

Kato通信

vol. 17

2022年12月1日発行



うちたにあきら 内谷 明

車が好き。ドライブが好き。好きが高じて株式会社加藤自動車相談所に入社した内谷明は、コバツク国府店の中核を担う存在だ。躊躇ながらも、経験を積んで成長を続けてきた内谷の掲げる目標とはどのようなものか、話を聞いた。

ピンチの先に あつたもの

内谷がコバツク国府店に配属されてまだ日が浅い頃、整備士が1人抜けた時期があった。もともと5人体制で回していた仕事は、4人では回らなくなり、目の前の車を捌いていくので精一杯。100パーセント以上の力を出しても追いつかないほどの仕事量の中、休む暇もなく、気付けば終業時間になっている日々。苦しい半年間だった。

当時から内谷はコントロールディレクターを務めていたが、その時期は指示を出すのもままならず、必死で仕事に取り組むしかなかつた。そんな状況を救つたのは、社員それぞれの心遣いである。指示を出す前に、率先して仕事を引き受けてくれた。全員が苦しい状況を抜け出すために一丸となつて取り組んだからこそ、急場をしのぐことができたのだ。

内谷はこのとき、視野を広く持つ重要性を学んだ。必死に仕事をしているときは、周囲を気にすることができなかつた。しかし、皆に助けてもらひながら大きな山を乗り越えて気付きを得た。誰がどのような状態か、なにが得意でなにが不得意か、全体を見渡して把握しておくことが、コントロールディレクターにとつて一番重要なだと悟つたのである。



苦い経験から 得た学び

新人の頃からそつなく仕事をこなしてきた内谷だが、苦い記憶がひとつある。慣れないロードサービスに出たときに、お客様の車をぶつけたのだ。車を運んだ先で、後方確認をしていたにもかかわらず、搬入先に置いてあつた車にぶつけてしまつた。他のお客様

の邪魔になつてはいけないとう、焦りから発生したミスである。さらに焦りは焦りを呼んで、とにかく謝罪しなければ、お客様に直接連絡をとつてしまつた。その場は収まつたが、本来であれば店長や工場長から話すべき内容だつたと指導を受け、冷静さを欠いていたと深く反省した。

この一件で強く感じたのは、焦つているときこそ落ち着いて行動するべきだということ。常に冷静に、状況を俯瞰して見ることが大切なのだ。苦い経験ではあつたが、大きな学びとなつた。

店舗としての規模が大きくなり、社員数が増えてからもコントロールディレクターを務めていける内谷は、これまでの経験を活かして業務の効率化を図つて、社員それぞれの状況を考えて段取りを組むことで、作業効率が上

がつたという。

「社員同士の仲の良さを、常々感じています」。

加藤自動車相談所の良いところを、内谷はこのように語る。お互いに意識せずとも自然体でいられて、コミュニケーションが円滑にとれる。整備も営業もフロントも分け隔てなく接することができるのは、業務の効率化を成功させる大きな要因の一つだ。社員同士の仲が良く、お互いについてよくわかっているからこそ、過不足なく仕事を割り振ることができるのである。

今後は、完璧な仕事ができるようになりたいと語る内谷。流れに身を任せて仕事をするだけでなく、業務や車に対する理解を今まで以上に深めていかなければならないと感じている。その理由は、後輩の存在にあるという。今



仲間がいるから

目指す先は

はまだ、難しい整備を前にすると先輩に助力を求めてしまうこともあるが、これからは自分が指導する立場になつていく。いざといふときは自分の力で仕事をこなせるように、完璧を目指したいと考えている。

掲げる目標は大きいが、失敗や苦難を乗り越え、その都度学びを得てきたことで、一歩ずつ理想に近付いている。目標に向かつてひたむきに邁進する内谷の将来を、期待を持つて見守りたい。

内谷さんへ メッセージ



コバック国府店
店長代理

たけだよしゆき
武田剛征さん



内谷さんとの関係は？

私が中途入社して最初の2～3週間、現場で一緒に働いていました。私が当社に来て最初に、車検のコバックがどのような会社か、どのような流れで車検を行っていくか、一から教えてくれたのが内谷くんでした。その後私はフロントに移りましたが、今でもお客様からの依頼に対し、それぞれの立場から意見交換する関係です。

内谷さんはどのような存在ですか？

次期工場長を託せる人材です。まだ若いですが、お客様目線での接客応対と責任感の強さが、彼の持つ良いところ！



コバック国府店

おおたあきら
太田章さん



内谷さんとの関係は？

私の入社当初からご指導いただいている同じ店舗の先輩です。仕事の相談をすることも多々ありますが、趣味であるバイクのツーリングについてよく話します。仕事においては先輩、プライベートでは友人のような関係です！

内谷さんはどのような存在ですか？

「頼れる先輩」です。アメとムチの使い分けが上手いと思います。国府店にとっても欠かせない存在です。

次期工場長とも目される期待の若手！？そんなコバック国府店になくてはならない存在という内谷さんについて、普段の姿をよく知るお二人にお話を伺いました！

内谷さんとの思い出

入社1か月後から自分で数字を上げるようになったときに思ったのが、やはり内谷くんにはいてもらわないといけない存在だということ。工場長と内谷くんという信頼できるメカニックが頑張ってくれている分、もし2人にミスがあったとしても、それをお客様に謝るのは全く苦になりません。

メッセージ

無理難題をいつも対応いただき助かっていますし、感謝しています。常に店舗のことを考えながら仕事に前向きな姿勢はさすがです！これからも全体を見て、全体を動かせるように一緒に頑張っていきましょう！

内谷さんとの思い出

一緒に仕事をした際に内谷さんのやり方をそばで見ていて、下準備が入念だと気づき、驚いたことがあります。部品1つとっても、損傷や劣化の原因が他のところにあるのではないかと疑い、慎重に確認する仕事ぶり！常に複数の可能性を考え、柔軟に対応する姿がっこよく、尊敬しています。

メッセージ

頼りになる大先輩です！大好きです♡



「ロードサービス」 ってどんなお仕事？

加藤自動車相談所の事業内容5本柱の1つであるロードサービス。ロードサービスでは、どのようなサービスをお客様に提供しているかご存知でしょうか？今回は、コバック北島店でロードサービスを担当されている森本さんにお話を伺いました！



コバック北島店
もりもと ゆうや
森本 裕也さん

印象に残っているお客様とのエピソード

「自分の仕事は間違っていなかった」と 感じた一通の手紙

ロードサービスはお客様が困っているときに駆けつけるサービスのため、感謝の言葉をいただくことがあります。その中でも、「ありがとう」や「助かった」という言葉をただけるとやりがいを感じます。



車のトラブルにすぐに駆けつけて対応

ロードサービスとは、お客様の車が故障や事故に遭ってしまった際に救援に行くサービスです。主な業務は、バッテリーが上がりてしまつてエンジンがかからなくなるトラブルへの対応やタイヤのパンクによるレッカー移動、事故車両の移動などです。

現在、加藤自動車相談所には、徳島店・国府店・北島店の3つの出動拠点があります。この3店舗合わせると月に400～500回ほどの出動があり、北島店単体でも約100件の出動があります。ロードサービスの担当は基本的に兼任で、私はフロント業務をしながらロードサービス業務を行っていますが、多くの人は整備との兼任です。



加藤自動車相談所のロードサービスの強み

電話一本で最後まで



当社のお客様へ「ワンストップサービス」を提供できる点に、強みがあると感じています。事故を起こされたお客様には、金専門店の「Dr.HOPS！」を、車が故障された

お客様には「コバック」をご案内することが可能です。そのため、お客様から電話を一本いただければ、加藤自動車相談所の中で最後まで対応することができます。

これからの目標、実現していきたいこと

出動率100%と技術の向上を目指して

北島店へのロードサービスの出動打診を、全て店内でカバーができるようにしたいと思っています。現在、保険会社などから出動の打診があった際に、担当の2名が出払ってしまっていると他店舗に出動を振らなくてはいけないことがあります。そのため、北島店での出動率を100%にすることが目標です。

また、個人としてはどのような状態の車でも断らずに運べるように、技術を磨いていきたいと感じています。(加えて、私は朝が弱いので朝にも強くなれるように努力します！)

