

Kato通信

vol. 21

2023年4月1日発行



清水 重利

Dr.HOPS! 店長



頼られる店舗を目指して

大切な、日々丁寧な対応を意識しているのである。

「加藤自動車相談所の良さは、社内で数値目標がオープンにされているところです。全社員が同じゴールを目指す、良い雰囲気が生まれています。私自身も自分が向かうべき道が明確になり、進みやすくなると感じています」。

失敗を糧に、一步一歩着実に歩みを進めてきた清水。これからもお客様のために、自身の力を存分に發揮していくだろう。

一度Dr.HOPS!に訪れたお客様が、自動車が故障したり、破損してしまったりしたときに、「また、あの店に任せよう」と思つてもらえる接客が理想だ。それが口コミで広がっていけば、Dr.HOPS!の良さを必ず知つてもらえると思うている。

清水が何よりも大切にしているのはお客様の話を傾聴し、寄り添う接客だ。たとえば、初めて事故に遭った人は、何をどうすればよいのか分からなくなる場合が多い。事故後に動転し、ショックを受けた様子で来店する人もいる。そのとき、まず一番に口にするのが本人に対する気づかいの言葉だ。疑問、不安、悩みなど、ヒア

かつたでしょう。正直な対応は、私のポリシーになりました」。

この1件以降、修理の進捗状況がわかるシステムを構築し、常に社員全員が確認できる仕組みを作った。3～4日ごとに欠かさず状況確認を徹底することによつて、その後は大きなミスもなく、最善のサービスを提供できるようになったという。

意識しているのは 寄り添う接客

清水が何よりも大切にしているのはお客様の話を傾聴し、寄り添う接客だ。たとえば、初めて事故に遭った人は、何をどうすればよいのか分からなくなる場合が多い。事故後に動転し、ショックを受けた様子で来店する人もいる。そのとき、まず一番に口にするのが本人に対する気づかいの言葉だ。疑問、不安、悩みなど、ヒア



また、提携している保険会社も大切なお客様。信頼を得て、仕事を任せてもらえる会社にしていかなくてはならない。一人ひとりを

車相談所の一員となつたのである。入社から数か月でDr.HOPS!の店長に就任し、7年6か月もの月日を過ごしてきた清水に失敗経験や会社の魅力などを聞き、その人柄に迫つた。

「謙虚さと感謝の気持ち」をモットーに、お客様に寄り添い続ける清水重利。社長の加藤とは、学生時代の同級生だった。前職の仕事を会社に伺つた際に声をかけられ、30年以上務めた損害保険会社の退職を決意。株式会社加藤自動車相談所の一員となつたのである。

月日を過ごしてきた清水に失敗経験や会社の魅力などを聞き、その人柄に迫つたからだ。素直にミスを認め、ただただ謝るしかなかつた。なんとか理解を得て、きちんと引き渡しに至つたときには胸を撫で下ろしたという。この経験で学んだのは、どのような場面でも真実をありのままに伝え、真摯に対応する大切さだった。

「もし、後でほろびが出てしまうようなごまかしや取り繕いをしていたら、きっと許してもらえない」と引き渡しに至つたときには胸を撫で下ろしたという。この経験で学んだのは、どのような場面でも真実をありのままに伝え、真摯に対応する大切さだった。

「いつまで待たせるつもりですか！」

苛立ちを見せるお客様の問い合わせに、血の気が引く思いがした。部品の調達が遅れていたわけではなく、あきらかに自身の失念による失敗だつたからだ。素直にミスを認め、ただただ謝るしかなかつた。なんとか理解を得て、きちんと引き渡しに至つたときには胸を撫で下ろしたという。この経験で学んだのは、どのような場面でも真実をありのままに伝え、真摯に対応する大切さだった。

「もう、後でほろびが出てしまうようなごまかしや取り繕いをしていたら、きっと許してもらえない」と引き渡しに至つたときには胸を撫で下ろしたという。この経験で学んだのは、どのような場面でも真実をありのままに伝え、真摯に対応する大切さだった。

清水さんへ メッセージ



車検のコバック北島店
店長

さかた かずひろ
坂田 和大さん



Dr.HOPS!
あさくら よしえ
朝倉 嘉恵さん



いつも周囲への心配りが完璧な清水さん!魅力を身近な方々に語っていただきました。

清水さんとの関係は?

部門は違いますが、他店舗の店長同士という間柄で、店舗の垣根を越えていつも助けていただいている。

清水さんはどのような存在ですか?

何かあっても、「清水さんに相談をすれば大丈夫!」と思わせてくださる「頼れる兄貴」です。社員からはもちろんですが、お客様からの信頼も厚く、私の目標でもあります。

清水さんとの思い出

トラブルがあった際に、修理を3日で仕上げてほしいという難しいお願いしたことがありました。なんと2日で仕上げてくださいました。クレームになってもおかしくない件でしたが、早急な対応にお客様から逆にお礼を言われることとなり、清水さんには感謝してもしきれない出来事でした。

メッセージ

いつも助けていただき本当にありがとうございます。いつまでも若々しく、蝶ネクタイがお似合いな、すてきな清水さんでいてください。これからも同じ会社の仲間として、よろしくお願いします!

清水さんとの関係は?

清水さんが鉄部部門に異動してこられてから4年間、上司としてご指導いただいており、一緒に受付業務も担当しています。

清水さんはどのような存在ですか?

事故修理のため、不安そうにご来店されるお客様が多いのですが、そのような方々への清水さんの丁寧な対応が素晴らしいと思います。とにかくお客様に寄り添い、心のケアまでされているのです。なかなかできることではないので、見習いたいと思う点です。また、私たちスタッフにもいつも心遣いをしてくださっているので、感謝しています。

清水さんとの思い出

元々お互い他店舗での勤務だったので、清水さんが入社されて初めての社員総会で出会いました。その日はなんと蝶ネクタイをつけて出席されていて、お茶目で可愛らしい方だなと思いました(笑)第一印象どおり、ユーモアのある面白い店長です!

メッセージ

スタッフ一同、しっかりとサポートしていくので、私たちを引っ張るリーダーとして頑張ってください。健康にはお互い気をつけましょう。これからもよろしくお願ひいたします!

釣り好き 集まれ!

釣り好きな社員が多いということで、釣りの魅力を3名の方にお聞きしました!魚を釣り上げることだけが釣りの魅力ではないようです……

コバック北島店
もりもと ゆうや
森本 裕也さん

釣り人生の始まり……

5~6歳ころだと思います。家の裏の用水路でフナ釣りをしたのが初めての釣り体験です。



取締役 部長
おの きょうへい
小野 恭兵さん

釣り人生の始まり……

気が付いたときには、ロッドを振っていました。

私の釣り愛!

釣り場では、師匠みたいな年配の方々がたくさんいます。師匠から気さくに話しかけられると嬉しく思いますね。色々な方と知り合いになれるのが釣りの魅力。釣った魚を捌いてお酒と飲むのも楽しみのひとつです。

釣りの魅力

朝マズメ(夜明けから日の出までの前後1時間ほどの時間帯)を狙いに一番早く場所を取り、朝陽が昇るのをゆっくり眺めるときです。



コバック徳島店
さわざき ひろひと
澤崎 弘人さん

釣り人生の始まり……

会社の同僚に誘われたのがきっかけです。

私の釣り愛!

まだ自慢ができるような大物は釣り上げていないですが、いかが釣り上げたいと思っています。一昨年からフィッシングカヤックを購入して陸からは狙えない場所で釣りができる様になり、大物に一步近付けた気がします。自分の周りにカヤックで釣りをする方がいないので仲間をつくりたいとも思っています。

釣りの魅力

自然相手なので、必ず釣れるものではないところです。試行錯誤して釣ったときの喜びはひとしおです。釣れなくても潮風に当たるだけで心地よくなります。



私の釣り愛!
大物が釣れました!

釣りの魅力

自分で釣って新鮮な魚を食べられるところです。釣り仲間とコミュニケーションが取れることも魅力のひとつだと思います。



コバック北島店
あべ ゆかり
阿部 友加里さん

みんなでつなげ! バトンリレー

気になる人の質問をリレー形式で繋いでいくこの企画。トップバッターはコバック北島店の阿部さんから、Dr.HOPS!の清水店長への質問です! 一体どんな質問なのでしょうか?

Dr.HOPS! 清水店長 教えてください!

Q お休みの日は何をしていることが多いですか?

清水店長はいつ誰といふときも紳士な立ち振る舞いで、家でダラダラしているイメージが一切ないので気になりました!(笑)

清水店長のここがすごい!

清水店長のファンになるお客様がとても多くいらっしゃいます。全店舗に張り出されるお客様からの返信アンケート数は、清水店長がトップです。事故を起こさないのが一番ですが、1度でいいのでお客様として清水店長の接客を体験してみたいと思っています!(笑)