

Kato通信

vol. 26

2023年9月1日発行



桐本 健司

「渡りに船」となつた 入社の誘い

Dr.HOPS!の現工場長とは、以前に同じ職場で働いていた元同僚同士で、趣味の阿波踊りを通じて仲良くなつたという。現工場長が転職のため当時の職場を去つた後、桐本は部署異動によつて、自分が本当にやりたい銅金の仕事ができなくなつてしまつたことに悩んでいた。そのような折、先に加藤自

引つ張るかなどについて考えながら黙々と手を動かし、作業に没頭する時間が好きだ。

Dr.HOPS!で過ごした12年のなかで最も印象に残っている仕事は、正面からの追突により車体の前方部分が左右から中央に向かつて折れ込んでしまっていた車両の修理だという。最初に車両を見たときには「果たして元通りに直せるのだろうか……」と不安になる

健司は、前職でも自動車の鍛金修理に従事していた経歴の持ち主だ。入社以来、Dr.HOPS! の鍛金部門に欠かせないメンバーのひとりとして活躍している桐本に、仕事に対する思いや印象に残った出来

形が崩れてしまつた事故車両を、可能な限り元の姿に戻すのが桐本の仕事である。どういった手順で直すのが最善か、どの方向にどれくらいの力をかけて鍛金を引っ張るか、などについて考えながら黙々と手を動かし、作業に没頭する。手間はかかるが、この仕事には何よりも喜びがある。

真剣に取り組んだから

長から声をかけられたのがきっかけで、転職を決意したのだった。

A man wearing a red safety vest over a black shirt and grey coveralls is kneeling on the floor of a workshop, working on the front fender of a white car. He is holding a long, thin metal rod or probe and appears to be inspecting or repairing the fender. The workshop background shows various tools and equipment, including a yellow workbench and a black toolbox.

どについても話が弾むことがありますね。

心地良い。ベテランの先輩たちは長年の経験で培った十分な知識を蓄えているため、聞いたことに対するすぐに的確な指示を出してく れる、とても心強い存在だ。

主体的に動ける

Dr.HOPS! の鍛金部門のメンバーは桐本を含めて4名。現在37歳の桐本は若手の部類に入るとい

先輩たちに頼るばかりではなく、自分からもっと積極的に動き、現場を牽引していく存在になつていかねばならないという使命感を抱いている。現在の目標は、大きな仕事の依頼がまとまって入つてきたときにも、各部門の状況を把握したうえで、業務をよどみなく回していくけるようなマネジメントスキルを養うことだ。

「 そういう責任感を持つて業務に取り組む桐本。飽くなき向上心を胸に、これからも成長を続けていくことだろう。」

主体的に動ける
リーダーを目指して

リードーを自指して
Dr.HOPS!の鍛金部門のメンバーやは桐本を含めて4名。現在37歳の桐本は若手の部類に入るとい



引き起こした苦い失敗

ほどの醜い状態だった。しかし
修正機の扱い方を先輩に教えても
らいながら銅金をさまざまな方向
から引っ張つてみたところ、きれ
いに直すことができたのだった。
修正機での作業が必要なほどの激
しい損傷を修理したのは初めて
だつたため、無事に修理が完了す
ると、これまでにない達成感で胸
がいっぱいになつたという。

ルが原因で外装に歪みが発生したと報告があり、大きなショックを受ける。納期が迫るなかで鋳金の加工をやり直さねばならなくなってしまい、塗装部門にも迷惑をかけた。この失敗を経て自身の甘い仕事ぶりを反省し、鍛金加工の精度がいかに重要か身を持つて学んだ桐本は、以来、完全に納得がいく状態まで仕上げてから作業を引き継ぐように、常に心がけている。

A man wearing a red safety vest over a dark shirt and grey pants is kneeling on the floor of a workshop, working on the front fender of a white car. He is holding a power tool, likely a sander or grinder, and appears to be performing bodywork. The workshop background shows various tools and equipment.

先輩たちに頼るばかりではなく、自分からもっと積極的に動き、現場を牽引していく存在になつていかねばならないという使命感を抱いている。現在の目標は、大きな仕事の依頼がまとまって入つてきたときにも、各部門の状況を把握したうえで、業務をよどみなく回していくけるようなマネジメントスキルを養うことだ。



桐本さんへの メッセージ



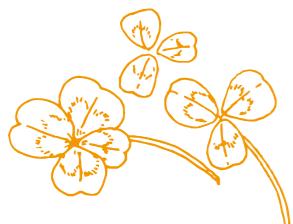
Dr.HOPS!
店長

清水 重利さん



Dr.HOPS!

立石 佳宏さん



桐本さんとの関係は？

同じ店舗に勤務していて、桐本くんは私の部下にあたります。私が中途で入社したときから、7年ほどの付き合いになります。

桐本さんはどのような存在ですか？

桐本くんはとても器用な人で、今携わっている事故車の修理では、小さなキズから大きな改修まで、どのような状況でも元通りに直してくれます。私たちの作業は、団では説明できない、手の感覚で作業するようなところもありますので、その感覚や感性を教えるのは非常に難しいことです。しかし、桐本くんは若くしてその技術を習得しています。いつも桐本くんの仕事ぶりには感心していますし、会社にとっても貴重な逸材です。

桐本さんとの関係は？

桐本くんが20歳頃からの付き合いです。私の後輩が、桐本くんの前職の上司だったことがきっかけで知り合いました。当時から飲みに行くような間柄でしたが、数十年の時を経て、現在は同じ職場で働いています。

桐本さんはどのような存在ですか？

昔から桐谷くんを知っているので、最近の仕事振りを見ると「頼りになってきた」と思います。こちらが困っているときに手助けしてくれる姿に成長を感じます。今は、会社として役職を与えられている立場ですので、もっと勉強をして、さらに高みを目指してもらえたたらと思っています。

桐本さんとの思い出

桐本くんは仕事が早く、修理した車の出来栄えも良いので、お客さまから喜ばれることが多くあります。以前、ルーフ部分に大きなダメージを受けてしまった車の修理依頼がありました。「修理は難しいかな」と思っていたのですが、桐本くんが率先して依頼を引き受けたので、責任者として非常に嬉しく思いました。

メッセージ

これからまだ先は長いと思うので、いろいろな仕事にチャレンジしてください！今のチームのなかでは一番の若者ですが、今後もチームのみんなを引っ張ってもらえたらと思っています。



桐本さんとの思い出

若いときはとにかくヤンチャで……(笑)もう30年ほど前のことですが、みんなでバーベキューをしていたときは相当悪ふざけをしていましたし、突然髪型をモヒカンにしました(笑)業界の人たちに、自分の名前を覚えてほしいという気持ちが強かったのではないかでしょうか。それでも、その愛嬌あるキャラクターは、周囲からとても可愛がられていたと思います。

メッセージ

職場では、桐本くんより年上の人ばかりで大変だと思います。そのなかで、周囲と上手にコミュニケーションを取って、どんな仕事も乗り越えて行ってください。今の壁を越えたら、また一皮剥けると思うので、頑張ってください！

巻頭インタビューに登場した桐本さんを深掘り！
普段から親交の深いお二人に、話を伺いました。
今や周囲から頼りにされている桐本さんですが、
知られざる昔の姿にも注目です！

あるあるトラブル対処法

「こんなことを言われて困った!」「対処方法がわからない……」。今回は、そんなお悩みを解決するため、ベテランのお二人から実践中の接客テクニックを教わりました！「明日からすぐに使える交渉術」「事故受付対応の心得」など、見どころ満載です！



販売部門編



あるあるトラブル①

「これより安くなりませんか」と、
値引き交渉をされる

西野さん流対処法

！信頼関係を築く！

安易に了承することはせず、まずは詳しくお話を聞かせていただけるよう、アイスブレイクとして天気や趣味の話などをして会話を盛り上げ、信頼関係を築きます。そのうえで値引きできないことを伝えますが、できる限り努力していることが伝わるよう、粗品を差し上げるなどして、ご納得いただけるような接客を心がけています。

あるあるトラブル②

営業スタッフも
事故対応をすることもある

！若手社員への応援メッセージ
心に余裕がないと声が小さくなり、笑顔が消え、お客様にも自信のなさが伝わってしまい、信頼していただけなくなります。どのようなときでも元気と明るさが一番大事。忙しいときや不安なときこそ堂々とした振る舞いを意識し、お客様に安心していただけるような接客を心がけましょう！



いただくため、事故後の対応は全て当社で担当できる旨をお伝えします。その後、事故状況を詳しく聞き取り、ロードサービスの手配や保険会社への報告を行います。

山本さん流対処法

！とにかく落ち着いて！

事故直後のお客様は動揺されている方が大半。まずは自分自身が一呼吸置き、落ち着いて必要なことを聞き出せるよう心がけています。お客様につられて焦ってしまうと、確認事項に漏れが生じることも。必要な情報が揃っていないと、保険会社や現場へ向かうロードサービス隊員の方に迷惑をかけてしまいます。1つずつ丁寧にゆっくりと確認を行うことで、お客様も徐々に落ち着きを取り戻されていきます。

！若手社員への応援メッセージ
最初はわからないことが多いと思いますが、経験を重ねるうちに慣れて自信がついていきます。私も最初からスムーズに仕事ができたわけではありません。先輩方に教わりながら、少しずつ着実に仕事を覚えていきましょう！



1回で
終わらます！

社内報の閲覧率アンケートに
ご協力をお願いします！

