



Kato通信

vol. 23

2023年6月1日発行

カラフル北島店 岡部 歩優

入社して営業の仕事任せられてすぐ、岡部の前に立ちまはだかっ壁は様々なメーカーの名前と車種を覚えなくてはならないことだった。これほど多くの車を見た経験がなかった自身にとって、覚え方のポイントが掴めず、知識として

知識と経験のない営業

株式会社加藤自動車相談所が運営する、「カラフル！北島店」に勤務する岡部歩優は、高校卒業後の2019年4月に入社し、営業職を経て現在は契約後の車両準備や納車時のお客様対応を担当している。「入社当初は社会人としての常識が分からず、お客様に対してコミュニケーションや対応の仕方を間違えることが多かった」と話す岡部。どのようにしてそういった状況から抜け出したのか、過去の失敗談や嬉しかった経験、今後の目標などを聞いた。

相手の状況を想像して

営業の仕事にも慣れてきた頃、岡部は今につながる忘れられない経験を語る。それは、自身が担当し、リース契約をしたお客様がカーナビの不調を訴え、再来店してきたときのこと。以前もカーナビの不調が発生していたお客様に対し、不調の原因を調査したものの、残念ながら特定には至らなかった。その後、再度不調の詳細を確認しようと電話をかけたところ、タイミング悪くお客様が仕事をしている時間帯だったため、慌

なかなか定着しなかったのでは。情報不足のまま接客をしてしまい、お客様との会話がうまくいかないといった失敗を何度も経験し、知識量は営業のスキルに直結すると痛感。実際に車を見て触ることで徐々にその知識を増やしていったという。

I love motorcycle!

バイク好き集まれ!

バイク好きな3名に愛車自慢を語ってもらいました! 皆さんバイクへの♡愛♡が溢れています!

コバック北島店 店長
さかた かずひろ
坂田 和夫さん

車種 カワサキ/ZEPHYR400



愛車の推しポイント

カラーリングがオリジナルペイントで黒金になっているところ。修理する際に傷がつき、当時はショックで寝込みそうになりました……。

愛車との思い出

当初は現車を確認するだけの予定でしたが、状態が良くそのまま即決で購入! 譲っていただいた方はカラフル国府店の楠本さんの知り合いだったそうで、安くいただけただため、二人で取りに行きました!(楠本君の知り合いだった、ということはお会いして初めて知りました!)

コバック国府店
うちたに あきら
内谷 明さん

車種 NS-1



愛車の推しポイント

レーサーレプリカらしい原付とは思えないサイズと加速。それでいて割りと燃費がいいところ(リッター20km)がお気に入りです。

愛車との思い出

定期的に行われるツーリング全てが思い出です。もちろんバイクなので1人で走るのも運転のみに集中できて楽しいのですが、皆と走るのは格段と楽しく感じます!

Dr.HOPS!
まちだ わたる
待田 渉さん

車種 ヤマハボルト、ヤマハTT250R



愛車の推しポイント

大型バイク(ヤマハボルト)は、排気音が心地よく、いつまでも走り続けたいところ。オフロードバイク(TT250R)は、車では行けない場所に連れて行って、自然を満喫しています。

愛車との思い出

職場の藤井さん、中村くん、三好くんとは、年に数回ツーリングに行きます。今回、三好くんは不参加でしたが、せっかくなので4月16日に道の駅「霧の森」まで霧の森大福を買いに行った写真を載せておきます。最近では子どもの部活のサポートに忙しく、なかなかバイクに乗る時間がないのが悲しいところ。ですがこれからの季節は、休日の早朝(4時起き)2時間ほど、バイクで走る事が日課になります!

みんなでつなげ! バトンリレー

気になる人への質問をリレー形式でつないでいきます!

コバック国府店 武市 慎司さん



次に質問してみたい人

コバック北島店 森本さん

Dr.HOPS! 店長 清水さんからの質問

Q 接客のマナーや態度、心構え、給仕のルールなどを教えてください!

接客時はお客様の表情をよく見ることを徹底。お客様が今楽しんでいるのか、料理を美味しく召し上がっているかなどの様子を見ながら、接客していました。給仕のポイントは、お客様が楽しめている雰囲気と食事スピードを考えながらすることです。

Q ロードサービスをしている際、そしてコバックのフロントをする際に心がけていることは何ですか?

学生時代を知っているの、社会人になり、加藤自動車相談所の先輩となった森本さんに、ぜひご指導いただきたいと思っています。

森本さんのここがすごい! まだ入社したばかりで一緒に働かせてもらう機会がなく……しかし学生時代はしっかりした方で、きっとそのままの森本さんで接客されているのだろうと思います!

岡部さんへ メッセージ



カラフル国府店
こうだ かいり
幸田 海里さん

岡部さんとの関係は？

岡部さんは私の後輩に当たり、彼女の入社当初は、私がお客様対応などの教育にも携っていました。現在は店舗が違うのですが、国府店の納車整備も担当しているので、関わりが多くあります。

岡部さんはどのような存在ですか？

国府店では、納車整備を請け負ってもらっているのですが、本当になくてはならない存在です。岡部さんはとても几帳面な性格なので、仕事もしっかりしており非常に助かっています。

岡部さんとの関係は？

年齢は私が14歳上ですが、社歴は岡部さんが1年先輩です。私が入社した時から、岡部さんは北島と国府の両店舗で仕上げを担当されており、その頃から一緒に仕事をしています。私は営業なので作業の主担当ではありませんが、岡部さんのお手伝いをすることがあります。

岡部さんはどのような存在ですか？

仕上げ担当の方がいることで営業が成り立つと言っても過言ではありません。そのため、岡部さんはいなくてはならない存在です。営業が車両を販売して、その付帯品としてコーティングなどで利益を上げますが、繁忙期には相当数をこなす必要があります。それでも、そのときにできる最大限の数を頑張ってくれてくれる、重要な役割を担ってくれています。



カラフル北島店
いのう え たつ や
井上 達也さん

仕事に対して几帳面に取り組み、根が真面目な岡部さん！その魅力や意外な一面など身近なお二人に語っていただきました！

岡部さんとの思い出

たまに何人かのメンバーでご飯に行くことがあるのですが、そうしたご飯会で何度か一緒だったことがあります。基本的に彼女とは仕事の話をしていただけなのですが、ひとたび趣味の話になると、本当にイキイキしていて、普段とはまた違った一面を垣間見られた瞬間でした。

メッセージ

入社当初から岡部さんを見てきた中で、仕事に対する責任感は、より確立されてきていると思います。引き続きそうした責任感は意識して、頑張ってくださいね。また、納車整備において、几帳面さは必須です。今後も岡部さんの持ち味である、そうした几帳面さを失わず、気を引き締めて業務に取り組んでもらえたらと思います。

岡部さんとの思い出

昨年6月に社員旅行で立ち寄ったアイス屋さんで、アイスを奢られました。ロープウェイで登った山頂にあり、その日は天気も良くアイス日和であったことは間違いありません。一緒にいた女性陣4～5名皆さんにご馳走しましたが、可愛い年下の先輩からの頼みは断れませんでした(笑)

メッセージ

コーティング数の多い繁忙期もほぼ1人で担当を回しており、それでもきちんと仕事をこなす姿勢を尊敬しています。営業として無理を言うこともあるかもしれませんが、いつも頑張ってくれてありがとうございます。これからも頑張ります！



てた岡部はうまく対応できず、相手に不快な思いをさせてしまったのだ。

「それまで先輩たちの指導のもと、お客様対応を行っていたのですが、この案件は一人でやり取りを任されたことで心に余裕がなくなってしまうていました。もしかしたら、『今お電話大丈夫でしょうか?』の一言も伝えられていなかったかもしれない。」
そのお客様の対応は先輩がフォローしてくれることになり、何とか事態をおさめられたものの、相

手の立場と状況を考えずに行動してしまったと深く反省。改めて接客の基本を胸に留めると共に、「何よりもお客様が第一、お客様の立場に立つこと」が重要なのだと気づかされた出来事となった。

営業の経験を糧に

営業職を離れた今、お客様と関わるのは納車時のみとなっていた。だが、営業をしていた頃に培った「相手の立場に立つ」意識は今の業務にも活かされており、車両整備やカーナビの使い方を伝える際、自分たちが使っている専門用語などは極力排除し、分かりやすい表現で説明するよう心がけるなど、常にお客様第一の姿勢を徹底している。その工夫はプラスの効果を生み出し、「説明が分かりやすかった」「また分からないことがあればお願いしたい」といったお客様からの喜びの声も増えてきている。感謝の言葉をもらったときは、

自分が仕事をする上で重要視している努力が実を結んだ気がし、胸のうちに嬉しさが湧き上がってくる瞬間だ。

会社から求められる人材へ

入社当時を振り返ると、挨拶をおろそかにしてしまっていたほか、お客様対応時でも声が小さく、元気のないイメージを与えてしまっていた。それでも働くうちに社会人としての基礎を学んだ岡部は、今では挨拶を徹底し、お客様と接する際はハッキリと聞き取りやすい声で話すように心がけるなど、社内の人間に対しても、お客様に対しても、コミュニケーションの取り方が変わってきたと感じている。

今後の目標は、会社が求めている人材へと成長すること。加藤自動車相談所では部署など関係なく、仕事をオールマイティにこな

せる人物が重宝されているため、自分もそういった存在になれるよう、営業以外の様々なスキルを身につけていくつもりだ。
「会社の好きなところは、先輩も後輩も仲がよく、困ったらすぐに助けを求められる部分です。私自身、先輩たちに幾度となく助けられたので、今度は自分が後輩たちをフォローできる存在になり、会社のおい点を私が引き継いでいきたいと考えています。」
一歩ずつ着実に成長し、理想に向かって歩みを進めている岡部。成長を続け、この先も会社に貢献するべく努力を重ねていくことだろう。

