

# Kato通信

vol. 28

2023年11月1日発行



さかた  
かずひろ  
コバック北島店  
店長



当時を振り返り、「報連相の重要さが身に沁みました」と語る坂田。それ以来、顧客名や車種、電話番号といった基本情報だけでなく、お客様のキャラクターや特徴なども含めた、ありとあらゆる情報を全員で共有できるようにオペレーションを変更。トラブルから学びを得て、二次クレームの大幅削減に繋げたのだという。

## 真摯な姿勢への評価

代車に関する説明不足でクレームとなつた案件には、後日談がある。近隣住民へと謝罪するため、坂田はメカニックの担当者と2人で約25軒の家々を訪問した。すると足を運んだ先で坂田たちの対応を評価してくれた方々から、「気持ちのいい対応をしてくれたから、車検をお願いしたい」と相談されたのである。しかもその依頼は1台だけではなく、最終的に5台にものぼった。

## 助け合える仲間の存在

「コバックの社員は皆いい人ばかりです」と坂田は語る。必要なときには誰かが手を差し伸べてくれ、ま

た目指す目標に向かつて皆で一丸となつて動ける行動力がある。それがただの馴れ合いではなく、あくまでビジネスにおける目的達成のために必要なのだと全員が理解しているところが、仲間としての心強さを感じる点だ。

以前加藤からかけられた「好かれようとするな」という言葉は、今でも胸に残っている。他人に厳しい言葉をかけるのは勇気がいるが、恐れる必要はない。店長を務めるには優しさと厳しさが必要であり、ただ優しいだけではやがて人間関係にほころびが生じる。優しくしたいのならば必要な厳しさを持つて仕事をすると同時に、その優しさは皆を助ける形で還元しなさいとの教えを受けたのだ。この考え方は、働くうえで今も自身のベースとなっている。

現在、自身が掲げている目標は数字目標の達成だ。年間目標を日単位



## 達成への階段

まで落とし込み、達成までの道のりを視覚化すると皆のモチベーションアップにも繋がるといい、スタッフのやる気を引き出し、方向性を合わせて結果を出したないと考えている。そして最終的に全員の努力をボーナスという形で目に見えるようとしたい。それが自身の果たすべき役割だとどうぞ」と語る。

目標達成のため、今日も行動を起こしている坂田。その歩みは、輝く未来へと繋がっているに違いない。

そのはじまりは、夜中に突如鳴り響いた警報装置の音だった。お客様が誤って盗難防止装置を発動させてしまった点に加え、お客様の愛車にはイモビライザーがついていなかつたため、警報音の止め方が分からなかったのである。

翌日、そのお客様からのお叱りの電話を受けたスタッフが、本来ならこちらからお客様のご自宅に飛んで行つて謝罪をしなければならないにもかかわらず、事の重大さがわからなかつたため、『ご来店次第すぐに店長が対応します』と返答したのです。ただその情報がうまく共有されておらず、店頭でしばらくお待ちいただいたお客様は怒り心頭でした。

度重なるミスに、謝罪だけではお客様の怒りは収まらなかつた。その後、坂田は迷惑をかけた近隣住民へ陳謝してまわるよう求められ、1件1件誠実に対応することによってトラブルが収束したのだった。



# 坂田さんへの メッセージ



コバック北島店  
工場長

きよい　だいすけ  
**清井 大輔さん**



コバック北島店  
フロント

あべゆかり  
**阿部 友加里さん**



何でも手際よくこなし、迷っているところを見たことがない!コバック北島店の自慢の店長・坂田さんについて、北島店のメンバーにお話を伺いました。

## 坂田さんとの関係は?

上司と部下の関係で、坂田さんが上司。仕事上では、工具を購入するときの相談などを行っています。

## 坂田さんはどのような存在ですか?

身を粉にして頑張っていると思います。基本的に店長が現場を手伝うことはしないと思いますが、坂田さんは現場の手が足りないときや大変なとき、バッテリーやオイル交換、車の状態を書く記録簿の作成まで、あらゆることを手伝ってくれて助かっています。頼りになる存在です。

## 坂田さんとの関係は?

上司と部下の関係で、坂田店長が上司です。

## 坂田さんはどのような存在ですか?

社員との距離が近く、信頼があつい方です。みんなが、「何かあれば坂田店長に聞けば間違いない」と思っています。以前、部品の金額調整で迷いなく数字を決めていて、決断力があると感じました。悩んでいる姿もあまり見たことがありません。

## 坂田さんとの思い出

お客様の車対応で大きなミスをしてしまったことがあります。事後対応を最初から最後まで全て行ってください、

## 坂田さんとの思い出

入社は私が先で、坂田さんの入社当時を知っているのですが、メカニックの現場体験のときに、スーツの上からつなぎを着ていたことが印象に残っています。当時は遊ぶこともよくありましたね。店長になってからは責任感が出てきて、自分のことよりも仕事優先で頑張っています。

## メッセージ

体調を崩さないように自分の身体を気遣いながら、これからも頑張ってください!

落ち込んでいる私のフォローもしてくれたのです。「これをやるのが店長の役目だからあまり落ち込まないで」という優しい言葉も。申し訳なさと同時に、「坂田店長が上司で良かった、私自身もそんなかっこいい上司になりたい」と思いました。

## メッセージ

何でもできてしまう店長なので、多方面から様々な業務が任され大変だと思います。それを受け、私もサポートできるようしっかりしていかなくてはいけないと感じています。これからも厳しく、ときに優しく指導をお願いします。また焼肉連れて行ってください!

うちの近くに来たらぜひ来て  
私の  
イチオシ店  
教えます!

周りにおすすめしたくなるイチオシのお店を、3名の方に教えていただきました!定食にうどんにラーメンと盛りだくさんの情報に、読んだら思わずお腹が鳴ってしまうかも……!?

## コバック徳島店

### 呼寿鶏

徳島県徳島市  
吉野本町5-1-1

お店までは、  
コバック徳島店から  
車で2分!



みつはしなほ  
**三橋 菜穂さん**

## イチオシメニューは「唐揚げ定食」

大ぶりな唐揚げがとても美味しいおすすめです。とにかくご飯が進みます。学生の利用も多いお店で、若い子はご飯とスープをおわりしながらがっつり食べています。他にも、週替わり定食もおすすめです。定休日の月曜日にInstagramでメニューの発表があり、毎週チェックしています。ステーキやポークジンジャーなど、定番メニューに負けない美味しさです。

## コバック国府店

### うどんや 吉

徳島県徳島市国府町  
桜間登々路6-1

お店までは、  
コバック国府店から  
車で3分!



あまのえり  
**天野 永梨さん**

## イチオシメニューは「温玉カレーうどん」

うどんのメニューだけでも種類がありすぎて迷ってしまうほどです。カレーうどんを頼んでいる方が多かったので私も頼んでみたら、大当たりでした!天ぷらもサクサクで、「ネギマヨかしわ天丼」もとても美味しいのでおすすめです!大人気でよく並んでいますが、外に冷たいお水をセルフで置いてくれています。店員さんも親切でまた行きたいと思えるお店です!

## コバック北島店

### 麺屋ベース トリトン

徳島県板野郡  
北島町鯛浜原157-5

お店までは、  
コバック北島店から車で3分!



きむらしょう  
**木村 匠さん**

## イチオシメニューは「豚ベースのラーメン」

味が濃いめなので、ご飯と一緒に食べたらちょうどいいと思います。

# 一度ハマったら抜け出せない……私の沼を紹介します

社員の皆さんのが夢中になっていることを紹介してもらうこのコーナー。今回は性別や世代を問わずハマることが続出するあの沼を、コバック徳島店の立見さんにご紹介いただきます!

## ようこそ 海釣りの沼へ

コバック徳島店  
リーダー

たつみ はやと  
**立見 隼人さん**

友人が船舶免許を取得して、一緒に船で海釣りをしようと誘ってくれたことが始めたきっかけです。それから、友達とだけではなく1人でも頻繁に釣りに行くようになりました。どっぷりハマってしまいました。

## おすすめポイント

海釣りの魅力は、ヒットした際の魚との格闘と釣れた魚を持ち帰って食べられることです。今では自分が釣った魚を捌いてビールと一緒に食べる瞬間が、最高のひとときになっています。