

Kato通信

vol. 31

2024年2月1日発行



西木 貴大

カラフル国府店
保険部

車が好きだからこそ 選んだ仕事

自動車ディーラー、レンタカー会社を経て、株式会社加藤自動車相談所に入社した西木。大好きな車と関わりながら、さまざまな経験を積むものの、前職に在職中、車をレンタルし、返却されるという業務の繰り返しに物足りなさを感じるようになる。そして、再び販売業に携わりたいとの思いから転職を決意。そこで出会ったのが、加藤自動車相談所だった。

西木は、苦い失敗の経験もある。とくに印象深いのは、契約時にお客様の要望と自身が理解した内容の違いにより、保険の手続きがうまくできずに、相手の方を怒らせてしまったことだ。最終的に、契約を訂正する形で決着したものの、保険会社の方にも無理を言わなければならず、想定以上の時間と手間をかけざつとしていたといふ。

現在の業務は、自動車保険の契約、更新の案内や手続きなど。加藤自動車相談所は板金工場や整備工場を保有しており、ロードサービスも行えるのが強みだ。そこをお客様へ丁寧に説明し、納得した上で加入しているが、車が好きで長年関わってきた西木にとって、今はとても充実しているという。

迅速で丁寧な対応が 成果に繋がる

仕事をする上で大切にしているのは、何事も後回しにせず、早め早めの行動を心がけること。心配性な性格の影響かもしれないが、少しでも前もって対応したいという思いが常にある。お客様からの問い合わせや契約など、期限に猶予がある場合で



うしつかりと行う。事故が発生すれば、やはり多くの方はパニックになり不安な思いをしてしまうもの。万が一何か起こっても、「保険に入っているから大丈夫」「こういう特約をつけているから大丈夫」と、安心してもらえるような説明を意識している。

そして、これらの姿勢は成果にも繋がった。2022年、1か月の新規契約数が23件となる月があつたのだ。車販売ありきの結果とはいえ、これまでの記録を塗り替える数字となり、非常に嬉しかったと振り返る。

「記録」の重要性を知る

保険部の存在感を高め、 会社への貢献を

西木には、苦い失敗の経験もある。とくに印象深いのは、契約時にお客様の要望と自身が理解した内容の違いにより、保険の手続きがうまくできずに、相手の方を怒らせてしまったことだ。最終的に、契約を訂正する形で決着したものの、保険会社の方にも無理を言わなければならず、想定以上の時間と手間をかけざつとしていたといふ。

「スタッフが皆気さくで、フレンドリーに話ができる。何かと相談もしやすいため、それが円滑な業務遂行に繋がっていると思います」。

風通しの良い雰囲気が、加藤自動車相談所の素晴らしいところ。仕事上、他部署との連携が必須である西木だからこそ、これからもその強みを活かしてコミュニケーションを大切にしていきたいと考えている。

西木には、苦い失敗の経験もある。とくに印象深いのは、契約時にお客様の要望と自身が理解した内容の違いにより、保険の手続きがうまくできずに、相手の方を怒らせてしまったことだ。最終的に、契約を訂正する形で決着したものの、保険会社の方にも無理を言わなければならず、想定以上の時間と手間をかけざつとしていたといふ。

西木には、苦い失敗の経験もある。とくに印象深いのは、契約時にお客様の要望と自身が理解した内容の違いにより、保険の手続きがうまくできずに、相手の方を怒らせてしまったことだ。最終的に、契約を訂正する形で決着したものの、保険会社の方にも無理を言わなければならず、想定以上の時間と手間をかけざつとしていたといふ。





西木さんへのメッセージ



カラフル国府店
取締役 部長
おの きょうへい
小野 恭兵さん

西木さんとの関係性

入社されたときからのお付き合いです。私が販売部門全体を見ているのですが、その中にある保険部門で活躍しているのが西木さん。仕事のことでお互いに相談するなど、日常的にやり取りを行っています。

西木さんの印象

西木さんのいいところは、常に前向きで仕事をするところ。最初の頃は自分自身の業務のキャパシティー調整に苦戦していたこともありましたが、最近はまったくなくなりました。毎日熱心に仕事に向き合っている西木さんだからこそ、乗り越えられたのだと思います。

西木さんの良いところ

以前は自分の仕事だけに没頭していたことも多々あった西木さん。しかし、ここ2~3



カラフル国府店
きりもと さゆり
桐本 紗百合さん

西木さんとの関係性

同じ保険部に所属しています。私が先に正社員として入社していて、パートとして復帰した頃から西木さんとは一緒に仕事をしています。今は保険業務のメインを西木さんが担当し、私が補助をするような関係です。

西木さんの印象

店舗の保険業務をずっと担っていらっしゃいますし、一番保険のことを理解している方です。「保険といえば西木さん」というように、店舗になくてはならない存在です。保険業務は、小さなミスも起きないように、細かな管理が必要ですが、西木さんであればそういうところも安心して任せることができます。



巻頭インタビューにご登場いただいた西木さんにについて深掘りをするべく、お二人の方にお話を伺いました。保険部のエースとして活躍する西木さんの、意外な一面をご注目ください!



年で周りにも目を向けられるようになりました。「自分が今、何をしなければならないのか」を理解して行動できるようになったのだと思います。国府店の先輩と一緒に仕事をするようになってから変わり始めたので、学ぶところがあったかもしれません。国府店は販売拠点とサービス部門が併設しており、日々多くのお客様が来店されます。自分の仕事以外の仕事も多く、うまく段取りをしないとスムーズに仕事を回すことはできません。そうした環境も西木さんの業務姿勢に良い影響を与えたのではないかでしょうか。

メッセージ

今が頑張りどきだと思います。目標を達成できるよう、営業との連携を密にして頑張りましょう!今期の社員総会で、保険部の目標達成について発表できることを期待しています。

西木さんとのエピソード

「子育てって大変ですよね」と働くパパママ社員トークをしています。私は昨年2人目を出産して、西木さんにも成人されたお子さんが。子どもの体調が優れないと、どうしても仕事を休まないといけないときがあるので、いつも嫌な顔を見せずに気遣ってくれます。そのサポートに助けられています。

メッセージ

日々の業務もかなり大変だと思うのですが、私もしっかりアシストしていきたいと思っています。体調を崩さず、また1月からの繁忙期と一緒に乗り越えましょう!

励みになります!

お客様から
いただいた

嬉しい声



各店舗に届いたお客様からの感謝の言葉を一挙紹介!真心を込めた対応、素早いトラブル解決、明るい接客……。お客様の感動ポイントを知ることで、接客力もアップすること間違いなし!今後もサービス向上を目指し、お客様ファーストに努めましょう。

Dr.HOPS!

スタッフの方々、皆さん大変丁寧で紳士的にご対応いただきました。事故で気持ちも塞ぎ込んでいたのですが、すべて完了し安堵しました。加藤自動車相談所に依頼して良かったと思っています。

カラフル国府店

営業の方の対応が良かったので、気分良く車を見ることができました。新しい相棒(車)も購入させていただき、これから大事に運転させています♪お世話になりました。

カラフル北島店

未使用車の購入を考えていたときにカラフルのWEBページ(チラシ)を見つけ、初めて来店しました。担当スタッフさんの対応も良く、トントン拍子で購入を決めました。納車までの期間も短く、親切な心遣いにも感謝しています。次回も軽自動車の購入の際は、加藤自動車相談所を利用したいと思います!

コバック国府店

近くの道でタイヤがパンクしてしまった際、開店前の早朝だったにも関わらず、助けてくれました。とても親切な対応で、代車の手配もパンクの修理も早く、とても助かりました。ありがとうございました。

コバック徳島店

はじめは購入したディーラーで車検をする予定だったのですが、相性が良くなかったので、今回は急遽コバック徳島店さんで車検をしてもらいました。以前、保険会社を通して、ロードサービスを受けたときの対応が良かったのを思い出して決めました。

値段が安いのはもちろんですが、説明もわかりやすく、対応も大満足。周りのスタッフのみなさんが明るく挨拶してくださり、電話で予約したとき、すぐ横で聞いていた妻も「対応も良い感じだね!」と言っていました。これからも利用させていただくと思うので、よろしくお願いします!

