

# 加藤自動車相談所 大解剖!

コバック国府店

今回ご紹介するのはコバック国府店。店舗として初めてレンタカー事業を立ち上げ、他店舗のモデルケースにもなりました。若いスタッフが多く、結束も強いという国府店のさらなる魅力に迫ります!



私が紹介します!

コバック国府店 店長  
たけだ よしゆき  
**武田 剛征さん**



## コバック国府店ってどんなところ?

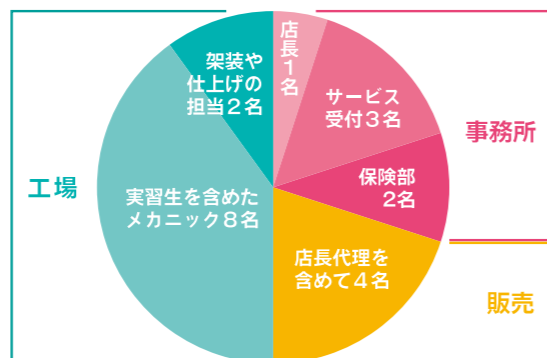
車検をメインに一般修理や钣金塗装、法人の引取納車にも対応

### コバック国府店のサービス内容

- 車検
- 一般整備
- レンタカー
- 钣金塗装



[ 所属人数 計20名 ]



### 平均的な在庫台数

■ 1日23台ほど

以前コバック国府店で車を購入されたお客様はもちろん、WEBサイトを見た方や、紹介で来てくださる方も多くいらっしゃいます。

## コバック国府店ならではの!

修理や車検だけでなく、車の販売も実施



車の販売を行っているカラフル!との併設店であることが、他店舗との一番の違い。修理や車検以外に、車を購入されるお客様も来店されるため、受付が3名だけでは手が足りないことも。そういったときに助け合えるよう、スタッフそれぞれが別の業務も身につけています。

### たとえば >>

- 販売スタッフが受付をすることも…
  - サービス担当が保険の話をする時も…
- 忙しいときもチームとして、互いにフォローし合いながら乗り切っています。

## 店舗の雰囲気

### 若手とベテランの関係が良好な店舗

当店の年齢層は、20代後半～30代前半がほとんど。他店舗に比べても、かなり若い方ではないかと思えます。事務所内はお客様もおられるため静かですが、休憩時間はプライベートな会話に花が咲くことも。仕事とのメリハリがはっきりしているのが特徴です。

仕事中にミスをした人がいても、そのフォローに徹するのが私の役目。定年退職後に再雇用しているベテランもいるのですが、その方が私の代わりに、よく注意をしてくれます。上の人間よりも、一緒に頑張っている人から指導を受けたほうが、より響くのではないのでしょうか。全員が責任転嫁することなく、注意すべきことは注意し合う。とても良い関係性ができ上がっており、私自身も非常に助かっています。

## コバック国府店の好きなところ

### 目標に向かって一致団結できる結束力

真面目なスタッフが多いところでしょうか。特に工場長は、店舗として追いかけている数字を理解した上で、全スタッフのフォローをしてくれています。また、作業効率を向上させることで、売上を上積みしてくれたことも。もちろん、他の皆さんも指示に従い、目標に向かって日々努力してくれています。私が国府店に来て3年になりますが、皆さんの力のおかげで毎年目標を達成し続けています!

## コバック国府店独自の取り組み

2022年からレンタカーのサービスを開始

钣金塗装以外では、国府店が初めてレンタカー事業を立ち上げました。きっかけは、代車ででの事故を考えたことです。

### たとえば >>

10万円で加藤自動車相談所に車検を出す

→ 無料の代車で事故を起こした場合、修理費はお客様負担! 事故による修理費で車検以上の価格を請求されてしまうと、良い印象は持たれないだろう……。そこで2年ほど前、自動車保険の特約を利用した、レンタカーのサービスを開始することに!

### メリット

- レンタカーを貸し出すと、加藤自動車相談所として収益が上がる
- 工場側としても、22~23台ある工場代車の台数に余裕ができる
- お客様にも事故時のメリットがある

最近スタッフの皆さんもこのプラスの仕組みを理解し、積極的に勧めてくれるようになりました。おかげで収益も上がっています。レンタカー事業を始めたことで、結果的に社員教育にもなっています。



# ベテラン社員のキャリアシート

今回は若くして店長に抜擢された坂田さんのキャリア遍歴をピックアップ！  
当社の幅広いキャリアステップを紹介します。

## 一番印象的だったこと

### クレーム対応から新規受注へ

最も大変だった仕事はクレーム対応です。7年前、鍵の施錠に関する説明が不足したことで、お客様が予期せぬ警報音を発生させてしまう事態が起きました。スマートロックでの施錠後にキーで解錠するとセキュリティの関係でクラクションが鳴ってしまう仕様が原因でした。警報の止め方がわからずに、近隣の方に迷惑を掛けたというクレームが入り、お客様の代わりに周辺のお宅に謝罪へ伺うことに…。15～16軒ほど訪問する中で、「これだけ丁寧に対応してくれる店長がいるなら」と5軒ほどのお客様から車検のご依頼を獲得することになり、今でもご利用いただいています。クレームへの対応にしんどさを感じることもありましたが、結果的に新しいお仕事につながる印象的な経験となりました。

## これからの目標

2024年1月から人事部長を兼任することになり、社員一人ひとりが安心して過ごせる会社作りを目標にしています。若い世代へ移り変わる中で、皆が定年まで安心して働ける職場を作っていきたいと考えています。

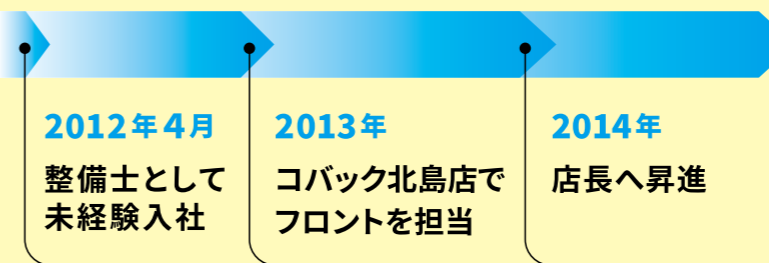
コバック北島店 部長

さかた かずひろ

坂田 和夫さん

加藤自動車相談所に入社してから  
現在までのキャリア変遷

✓ 22歳で店長に抜擢！  
周囲に助けられて日々成長



前任の店長が体調を崩されたため、代わりの店長ということでフロントから推薦を受けて抜擢されました。当時はまだ22歳。当社全体を見ても私ほど若い店長はおらず、自分より年上のスタッフも多いい中で、年齢だけでなく知識や経験も不足していました。当初はとても苦労しましたが、周囲の方が優しく教えてくださったことが今につながっています。

## 一度ハマったら 抜け出せない…… 私の沼を紹介します

よしぎ ゆうり  
コバック徳島店 吉崎 悠里さん

ようこそ C&Kの沼へ

有名な「みかんハート」や「Y」などは元々知っていて、一昨年からマイナーな曲も聴くようになりました。ライブが1年に何度か開催されていて、一度行きたいと思っていたため、チケットを購入して6月15日に今治へ行ってきました。今まで経験したライブの中で1番テンションが上がりました！今ではどっぷり沼っています(笑) 8月にも「水掛けまつり」という名のびちょびちょになるライブに行きます！

### おすすめポイント

「メンバーのCLIEVYは男性ですが女性より声が高く、KEENIはとても心地のいい歌声です。C&Kはバラード曲の歌手だと大半の方が思っていますが、みんなでワイワイする曲もたくさんあります！ライブでワイワイするのはストレス発散になるくらいです(笑) 2人とともに面白く、ライブは感動2割、笑い8割でした(笑) あまりテレビに出ませんが、機会があればぜひ見てみてください！

## 他 店舗との関わり

好事例を共有し合うことで  
互いに良い変化が

スタッフが他店舗と行き来して、フォローし合うことがあります。その際、互いの好事例を共有することで、店舗に良い変化が表れることも。

たとえば >>

北島店のメカニック  
撫養さんが国府店へ！

→撫養さんの提案を取り入れたことで、  
一部商品の売上が上がった！

徳島店のサービス受付  
吉崎さんが国府店へ！

→店舗の収益を上げるために、レンタカー事業について  
詳しく聞いてくれました。今もレンタカーを促進するた  
めに動いているとか。

どちらも幹部スタッフからのトップダウンではなく、現場スタッフからのボトムアップによって行われているところが重要。今後も積極的に関わりを持ちながら、スタッフ主導の成長を期待したいと思います。

## 加藤自動車相談所 大解剖!

コバック国府店



## 今後の展望

保険の加入率アップを  
目指して体制強化

- 1 年間約2600台の  
車検整備台数を3000台まで  
引き上げること
- 2 保険の加入率をさらに  
上げること



徳島県は土地柄、親戚や知人で保険に入っている方が多め。しかし、今後はそこにもお客様のための提案を積極的にしていきたいと思っています。これまでは車の販売時にしか、保険の話はしていませんでした。これからは修理や車検で

来店されたお客様にも、加入していただけるようお話をさせていただきます。そのためには、サービスの受付が保険の知識を身につけることが不可欠。まずは、受付全員が契約を取れるような体制をつくるのが大きな目標です。