

加藤自動車相談所 大解剖!

Dr.HOPS!

今回ご紹介するのはDr.HOPS!。
加藤自動車相談所において**唯一、钣金塗装を専門で行っている店舗**です。スタッフは経験豊かなベテラン揃いとのことですが、普段はどのような雰囲気でお仕事をされているのでしょうか?



私が紹介します!

Dr.HOPS! 钣金塗装
店長
しみず しげとし
清水 重利さん



基本的にはお客様ご自身が車を持ち込まれることが多く、ロードサービスで運ばれてくるものは3割ほど。**対応件数は月に150~160件**です。お客様の年齢層は10~90代とばらばらですが、事故の修理で来られるのは、若い方とご年配の方が多く印象です。また全体の3~5%と少ないものの、車の購入の相談に乗ってほしいという方や、車検で来られるリピーターの方もいらっしゃいます。



三好 修二さん

Dr.HOPS!の好きなところ

お客様の傷ついた心も
元気にすることができる

車と一緒に、お客様の心のケアもできるところでしょうか。大事なマイカーが傷ついてしまうと、お客様ご自身の気持ちも沈んでしまいます。しかし、**私たちの手できれいな状態に戻すことにより、再び笑顔を取り戻すお手伝い**ができるのです。「きれいに仕上げさせていただいてありがとうございます!」と言われるときが、もっともやりがいを感じる瞬間。そういった嬉しいお声は、アンケートハガキやGoogleの口コミでもいただいております。

Dr.HOPS!独自の取り組み

お客様に寄り添い、
最適な修理方法を提案

事故で不安を抱えたお客様に対し、可能な限り寄り添うことを店舗全体で意識しています。**こちらから一方的にご説明をするのではなく、まずはお客様のお話をしっかりお聞きする。**その上で、最適な提案をすることが重要ではないかと。費用を安く抑えたい、短期間で終わらせたい、保険処理でお願いしたいなど、お客様のご要望は様々。最適な方法は、お客様の数だけあるのだと考えています。



店舗の雰囲気

ベテランスタッフが多い
落ち着いた店舗

スタッフの年齢層が高いこともあり、雰囲気は落ち着いています。他の店舗と違い、**再雇用や再就職の方が多いのがDr.HOPS!の特徴。**長年、塗装や钣金の仕事をしてきた方ばかりのため、私が細かく指示を出さなくても各々が的確に動いてくれます。もちろん、受付の方々もベテラン揃い。事故を起こして来店されるお客様は、やはり心に不安を抱えているもの。そういった方に寄り添い、保険会社への対応や見積もり金額などを、いつもわかりやすく説明してくれています。また、スタッフ同士の仲も良く、休日は気の合うメンバーでスポーツ観戦やツーリングなどに出かけているようです。



Dr.HOPS!ってどんなところ?

钣金と塗装のプロフェッショナルが集まる専門ショップ

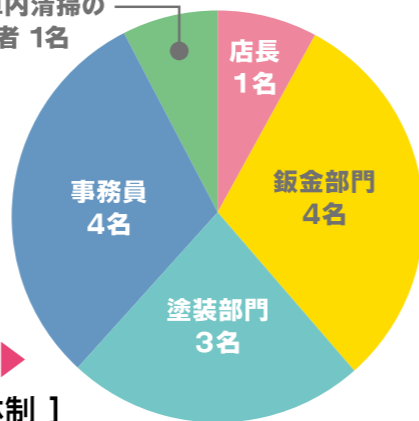
Dr.HOPS!のサービス内容

■ 钣金塗装

事故や接触等で車についた傷を直し、塗装をして上げるといった業務をメインで行っています。



洗車と車内清掃の
担当者 1名



メンバー▶
[計13人体制]

他店舗との関わり

他店舗と、
互いにお客様を紹介し合う

钣金塗装を行っているのは当店だけということで、他店舗から来るお客様もいらっしゃいます。

例えば…

車検をしにコバックを訪問

- ➡ ついでに「修理をしたい!」と相談
- ➡ 当店を紹介!

逆に、こちらから他店舗へお客様を紹介することも少なくありません。

例えば…

★事故の規模によっては、修理が可能であっても、買い替えたほうが良い場合も

★钣金塗装でお預かりした際、車検が間近に迫っている方も

- ➡ そういった場合はすぐにコバックやカラフルへ連絡し、来店予約を取るようになっています。

加藤自動車相談所 大解剖!

Dr.HOPS!

今後の展望

若い人材を確保しつつ、
さらなる売上アップを目指す

まずは人材の確保が急務だと思っています。現在、**スタッフの平均年齢は55~60歳。若手の確保はこの先、絶対に必要**となります。また、钣金塗装はすぐに身につく技術ではないため、育成についても考えなくてはなりません。今後も粘り強く人を集め、技術を伝承していければと。

もう1つは、さらなる売上アップ。**1年ごとに10%ずつ上げていくことが目標**です。ただ、钣金塗装専門店である当店は、営業活動ができないのがネック。そのため、ご利用いただいたお客様に、口コミで広めていただけるよう地道にお願いしています。今後も良い評価をしていただけるよう、スタッフ一同、頑張りたいです!



Dr.HOPS!のメンバー

〇〇ってどういう意味!?

今さら聞けない

社内で当たり前に使われている用語。改めてどんな意味なのか、ご存知でしょうか?
社内用語だからこそ、共通認識を持ってスムーズに仕事を進めていきましょう!

BP

BPとは、(ボディ&ペイント)の略で、**自動車の外装を修理する钣金塗装事業**を指します。事故などで破損した車体や骨格を元通りの品質に修理・修復する仕事です。この仕事をしている職人は、高度な技術だけでなく、繊細な感覚が必要とされます。

钣金塗装の作業例

- 歪んだ鋼板を平らにならす「钣金」
- 車の色に合わせて数種類の色を混ぜ、塗装ブースで塗装する「塗装」
- 塗装後に仕上げに磨く「研磨」

ASSY

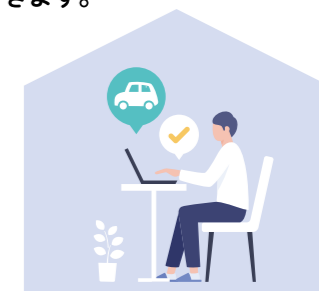
自動車用語におけるASSY(アッシー)とは、**Assembly(アセンブリ)**の略で、**複数の部品を組み立てて一体化した部品の集合体**を指します。

ASSYは、自動車などの複雑な工業製品で広く用いられる用語で、部品単体ではなく、複数の部品が組み合わさった構成部品(ユニット)のことを指します。ASSY同士を組み付け、さらに大きなASSYにすることも多く、自動車などは、ほとんどがASSY部品の集合で構成されています。**当社ではアッシーではなくアッセンと呼ぶことが一般的**です。

OSS

OSSとは、自動車保有関係手続のワンストップサービスの略で、**自動車を保有するために必要な手続と税・手数料の納付をインターネット上で一括して行うことができるシステム**のことです。

当社で主にOSSを使用して行う業務は継続検査(車検)で、従来紙で陸運支局などに行っていた申請などの手続をインターネット上で行うことができます。



一度ハマったら 抜け出せない…… 私の沼を紹介합니다



コバック徳島店 人事部長 さかた かずひろ
坂田 和太さん

ようこそ

熱帯魚飼育・鑑賞の沼へ



おすすめポイント

水族館に行くのが好きで、家で飼いたいと思ったところからハマりました。

熱帯魚を子どもと鑑賞しながら、昼からお酒を飲むのは最高です!

