



コバック徳島店 フロント 石川 乃愛

2023年に株式会社加藤自動車相談所へ新卒入社した石川乃愛。コバック国府店やコバック北島店で経験を積み、現在はコバック徳島店でフロント業務を担当している。2年目を迎えた今、どのような思いで仕事と向き合っているのだろうか。石川の意気込みに迫る。

● 温かな雰囲気にも惹かれて

学生時代から人と接する仕事をしたと思っていた石川。就職活動の際に加藤自動車相談所の説明会に参加したとき、スタッフ同士の和やかな雰囲気や風通しの良い社風に心惹かれ、門を叩いたのである。その印象は、入社後に配属された国府店でも変わらなかったという。

初めて担当したのは、営業とフロント業務の2つ。業務内容を理

解すると、自分はフロントに適性があると感じた。以降は、フロントの基本スキルを身につけようと懸命に取り組んでいった。

● 各店舗の特色を知り、業務理解を深める

国府店では基本的なお客様対応や受付の仕方、書類作成などを教えてもらいながら業務に臨んだ。しばらくすると、北島店へ異動になった。北島店はコバック3店舗のなかで最も規模が大きく、皆が忙しく動き回っている。石川も日々の業務に追われる毎日だった。

ある日、徳島店に転属の話が出たとき、先輩スタッフから「徳島店なら、もう少し落ち着いて仕事について学べると思うよ」と声をかけられた。その言葉通り徳島店での勤務は、自身の至らない点を見つめ直す良い機会になっている。

が多いと思っている。

「今は手順が複雑な業務は、先輩に手伝ってもらいながら進めています。今後は場数を踏んで慣れていき、独り立ちできるように頑張ります」。

各店舗で経験を積みながら、一歩ずつ歩みを進めている石川。いずれは後輩の目標になるような人材に、成長していくに違いない。



● お客様を待たせない対応を

徳島店が力を入れているのは、ロードサービスだ。フロントは、依頼を受けて作業員を手配する連絡係でもある。作業員にとって大事な情報は、お客様の場所と車種、そしてシチュエーションだ。その3つの情報を、わかりやすく提供するように心がけている。一番困っているのはお客様。自分の不手際で待たせないよう、「簡潔な連絡」を意識して業務にあたっている。

お客様の依頼に対して、スピーディに対応したいと考えるようになったのは、自分の不注意が起因している。それは2024年1月、仕事にも慣れてきたタイミングだった。お客様から自動車の修理についての問い合わせを受けたとき、内容を確認したのちに折り返し電話すると伝えて切ったのだが、その後複数の仕事が舞い込み、急に慌たしくなった。そのため、

「北島店に所属していたときは、忙しい環境のなかで先輩スタッフたちがどう行動するのか、その仕事ぶりを参考にさせていただきました。一方、徳島店では、経験はあってもあまり理解ができていなかった業務を再確認する機会になっています」。

伝票が正確に作成できるようになったのも、徳島店に異動してからだという。





石川乃愛さん へのメッセージ



コバック篠島店
リーダー

たつみ はやと
立見 隼人さん

石川さんとの関係性

上司と部下の関係です。私がリーダーで、石川さんがフロントを担当しています。

石川さんの存在とは？

人当たりが良く、元気で活潑な人です。勤務においては普段から積極的に接客に入ったり、最近では重要な書類出しなども勉強したりと、向上心や積極性があり大変助かっています。また以前、皆で飲みに行った際には、お酒が入って陽気になる石川さんを目撃。私もお酒を飲むと陽気な気分になるタイプ

石川さんとの関係性

私にとっては、初めてできたかわいい先輩です。

石川さんの存在とは？

周りを明るくしてくれる存在。いつも笑顔で元気な接客が魅力です。難しい場面でもお客様の言葉をしっかりと傾聴し、責任をもって対応。どのような業務にも嫌な顔せず、意欲的に取り組んでくれるため、日々とても助かっています。

思い出

3か月ほど前、仕事帰りに急遽2人で食事に出かけたことがあります。目当てのお店がたまたま定休日で別のお店に入ったのですが、トークが盛り上がり、なんと2時間ほど滞在してしまいました。ちなみに、い

巻頭インタビューに登場した石川さん。今回は、一緒に働くお二人から、彼女の魅力がより伝わってくるお話を伺いました。石川さんの意外な一面が見えてくるかもしれません。

のため、実は仲間ではないかと思っています。

メッセージ

2024年4月で入社2年目になった石川さん。まだ細かいミスも多少はありますが、積極的に接客をする姿に成長を感じています。また、自分の引き出しを増やそうと新しい仕事を覚えるなど、高い向上心に期待しています。これからも地道に努力を続け、自分の能力を伸ばしていきましょう。

ただいたのは「山かつ」というチェーン店のとんかつ。美味しくても弾み、とても楽しい時間を過ごせました。

メッセージ

入社2年目ながら、車検の見積もりや店舗の利益集計など、どんどん新しい業務にチャレンジしてくれています。扱う書類が多く手順も複雑ですが、ミス防止の秘訣は複数回の確認を怠らないこと。お客様の大切な書類をミスなく正確に処理できるようになってほしい、と期待しています。とはいえ、たまには息抜きや気分転換も必要です。不安に思うこと、困ったことがあれば、いつでも気軽に相談してください。また2人でご飯を食べに行き、一緒にリフレッシュしましょう！

私に自信を与えてくれた！

お客様のあの一言

今回は「お客様からの嬉しい一言」を、西岡さん、楠本さんの2名にご紹介いただきます。西岡さんが「お客様の記憶に残る接客」を心がけるのも、楠本さんが「正確さを貫こう」と決めたのも、お客様との温かいやりとりがあったからなのです。

Dr.HOPS! 楠本 幸大さん

「色々あったけど、楠本さんから車を買ってよかった」

私が営業をしていたとき、お客様が希望していたナンバープレートがこちらの不手際でもう2度とご案内できなくなってしまったことがあります。期間限定のナンバープレートだったのでお客様はとても楽しみにされていて、その分大きなショックを与えてしまいました。完全にこちらのミスなので、誠心誠意謝罪した上でお客様の気持ちをしっかり受け止め、お詫びのオプション提案など自分にできる限りの対応をしました。最終的にご納車の際、お客様は大変満足されたご様子！笑顔でお帰りいただき、アンケートのハガキにもありがたいお言葉をいただきました。

このできごとを踏まえて意識していること

最初はどのようなことかと不安でしたが、お客様にしっかり向き合い誠心誠意対応することで、このようなミスがあってもお客様に満足していただけるのだと学びました。ミスをしないことは大前提ですが、ミスしてしまったときはその後の自分の対応で事態はどのようにでもなります。下手に嘘を重ねごまかすのではなく、正直にしっかり対応しようと思うようになりました。

コバック国府店 西岡 美羽さん

「西岡さん！」

過去に1度対応したお客様が再来した際に、私を「西岡さん」と名前でご呼んでくださいました。今まで元気よく接客してきた結果かなと思います。

このできごとを踏まえて意識していること

明るく、元気よく接客すること、お客様のお話をよく聞くことです。

一度ハマったら 抜け出せない…… 私の沼を紹介します

カラフル国府店 奈良 廉太郎さん

ようこそ 1人ドライブの沼へ

大学の頃から友人とドライブによく行っていたのですが、篠島に来てからは1人時間が増えたので、今まではあまりしてこなかった「1人ドライブ」に手を出しました！

おすすめポイント

「どのルートで行くのか」「何を食べて、目的地はどこにするのか」など、ポーカーッと音楽を聴きつつ考えながら運転している時間が至福です。1人だと全てが自由なのでリフレッシュできます。日々篠島の大自然に癒されています！