

【参考資料】

今回選出された AUTOBACS GUYS 2020

AUTOBACS GUYS WEB サイト (<https://www.autobacs.com/guys/top.html>) より抜粋。

全文は公式 WEB サイトをご確認ください。



道繁 勇 (みちしげ いさむ)

一級自動車整備士／自動車検査員

お客様から話しかけやすい、相談しやすい雰囲気を出すことを大切にしています。そのために、まず第一印象に気を配っており、元気のよいあいさつ、清潔感のある身だしなみ、てきぱきとした動作といった、お客様から見て明るい雰囲気を感じていただけるよう、日頃から心掛けています。

進化し続ける自動車技術について勉強することで、的確に、わかりやすく作業説明やアドバイスができ、安心して快適に車を乗り続けていただくための+αのサービスを行うように心掛けています。



天野 孝宣 (あまの たかのぶ)

二級自動車整備士／自動車検査員

クルマに詳しくないお客様も多数いらっしゃいますので、できるだけ専門用語を使用しない、座っているお客様への接客の際は、必ずお客様よりも低い体勢で接客をするなど、細かな所作まで気にかけて仕事をするようにしています。

知識・技術は常に最新の情報を入手・共有し、店舗に初めて入庫する車両は、自ら進んで作業をしています。整理・整頓・清潔な身だしなみに気遣い、作業中も片づけを同時に行いながら進めるようにしています。



塩田 幸洋 (しおだ ゆきひろ)

二級自動車整備士／自動車検査員

普段は板金業務に携わっています。お客様との出会いは、愛車を「傷つけてしまった」「傷つけられてしまった」というマイナスな感情から接客がスタートすることが多いです。そういったお客様へはまず、接触があった際のお怪我の有無や、お客様の身の回りなどへの配慮を心掛けています。

過去、自分の技術面での未熟さを悔やんだことがたくさんあります。お客様の満足された笑顔と「ありがとう」の言葉のために、常に勉強という姿勢と気持ちを貫いています。



安藝 愉一 (あき ゆいち)

二級自動車整備士／自動車検査員

仕事をするうえで、お客様の要望には「NO」と言わないように心掛けています。お客様の要望に応えるのはもちろんのこと、それ以上の満足感を提供できるように、常に笑顔で、わかりにくいことは、身近な分かりやすいものに例えてご説明し、またお帰りのメンテナンスなどのアドバイスを欠かさずに行っています。

以前、自身のスキルアップと経験を積むために、自動車レースのメカニックとして帯同したこともあります。1秒に満たない時間を争う現場での経験を、普段の仕事に生かせるように努力しています。

(次ページに続きます。)



齋藤 誠 (さいとう まこと)
三級自動車整備士

普段から、お客様の気持ちに寄り添った対応を心掛けています。クルマの不調でお越しいただいたお客様には、まずは不安な気持ちを和らげるために真摯にお話しを伺い、的確な回答ができるようにコミュニケーションを大切にしています。

また、お客様から信頼いただくためにも、はっきりと、はきはきした対応を心掛けています。プロとして、あいまいな回答をしないことも大切だと考えています。

知識・技術面で不明な点はすぐに調べ、日々成長に心掛けています。



小見 敦彦 (おみ あつひこ)
二級自動車整備士／自動車検査員

オートバックスにご来店いただくお客様の中には、クルマに詳しくない方もいらっしゃいますので、常に接客時には話をよく聞いて、お客様の生活スタイルや場面、クルマに合ったサービスを提供しています。

車検や修理などでご来店されるお客様に対しては、現在の車の状態と今後の予測や使用状況などから、必要な整備を説明しています。その中でお客様の要望に合わせ、交換部品の説明や予約日時の調整、代車のご提案など、丁寧な説明を心掛けています。



朝山 彩華 (あさやま あやか)
三級自動車整備士

普段から、お客様が安心して店舗をご利用いただけるよう、あいさつはもちろん、笑顔を絶やさないように心掛けています。お客様が、またこのピットスタッフに作業をお願いしたい！クルマに関する相談をしたい！と思っただけのように親身な対応をするようにしています。

お客様から信頼されるために、しっかりと、正確な知識を習得し、わかりやすくお伝えできるように、また「自分がお客様の立場だったら」を最優先にして、日々考えながらお客様と接しています。



堤 慶弘 (つつみ よしひろ)
二級自動車整備士／自動車検査員

お客様が相談しやすい環境づくりに心掛け「何かお困りごとや、気になることなどはありませんか？」と伺うようにしています。お客様の困りごとで多いのは、修理の際にかかる費用。オートバックスの強みを生かし、修理箇所ごとに純正品や市販品、リビルト品を提案し、ご予算に合わせて修理スケジュールの提案もしています。お客様に与える第一印象は、目や耳からの情報で8割決まると言われています。身だしなみや声のトーンまで、マイナスにならないように気を付けています。