

仕事の中に「感動」を！（6）

～ 修理工場に“プロ”を見た ～

#### ◇特定の修理工場をご案内

お客様が自動車で事故を起こされて、そのお客様から修理工場を紹介して下さいと依頼されたとき、私どもではI社という特定の修理工場をご案内するようにしています。と言いますのも、そのI社は板金の技術はもちろん、お客様への対応も安心してお任せできるからです。

#### ◇中学時代の同級生から

私の中学時代の同級生で、ご家族と一緒に喫茶店を経営されている女性がいらっしゃいます。今から5年ほど前、その女性から「板金工場を営んでいる友人から、一度岡武君に会いたいと言われているのだけれど・・・。」と持ちかけられたのが、I社との出会いのきっかけでした。

気軽にOKし、数日後にその女性の喫茶店でI社従業員のAさんとお会いしました。「OSSの自動車保険のお客様で、事故を起こされた方がいらっしゃったら、ぜひ私どもI社を紹介してもらえませんか。」というのがAさんからのお願いでした。それまで、特別懇意にしている修理工場もありませんでしたので、その場で快諾しました。その後、徐々にお客様にI社をご紹介するようになっていきました。

#### ◇夜中の0時直前の事故

それから1年が過ぎた頃のことです。夜中の0時直前に私どものお客様から自動車事故の報告が入りました。「交差点で衝突事故に遭ったのだけど、車が大破して動かない。」という内容でした。事故現場がI社の近所ということもあり、非礼を承知でAさんの携帯電話に電話をしました。本当に無理なお願いにも関わらず、Aさんはレッカー車を持って現場に急行して下さい、困り果てておられたお客様の自動車を引き取って下さいました。

その事故については後日談もありました。事故の加害者は信号無視で交差点に進入してきたもので、おまけに任意保険にも未加入でした。I社にお願いして、早急に見積書を作成頂き、私どもで当事者間示談をサポート致しました。結果、事故から1週間後には、相手からお客様に賠償金が支払われました。この事故を通じて、私どものI社への信頼は絶対のものになりました。

#### ◇ここ数ヶ月のエピソード

ここ数ヶ月の間でも、I社にお世話になったケースが何件もあります。

まず1件目、小さいお子様のいらっしゃるご家庭で、自動車の単独事故がありました。新車でしたので、ショックを受けている奥様のところへAさんが代車を持って、自動車の引き取りに行かれました。その後、その奥様から私どもに、「自動車を引き取って頂く際に、その自動車に付けてあったチャイルドシートを、代車に付け替えて下さり、感激しました。良い修理工場さんをご紹介頂き、本当にありがとうございました。自動車も魔法のようにピカピカになって返ってきました。」と御礼の電話がありました。そして2件目、買い物先の駐車場で当て逃げ事故に遭われたお客様のケースです。お客様は購入先の自動車屋さんで修理しようと考え、連絡されたのですが、その電話対応がお粗末で大変立腹されたそうです。そこで私どもへ「どこか良い工場をご存知ありませんか？」とのご相談がありました。私は、迷わずI社をご紹介しました。その修理が完了し、「本日、納車しました。」との連絡がAさんからありました。そこで私はお客様に「修理の方はいかがでしたか？」とお電話しました。お客様からは「こちらの方から御礼の電話をしようと思っていたところです。修理は“完璧”で、私も家内も大満足です。」とのコメントを頂戴しました。

#### ◇“プロ”とは？

最近、村上ファンドの村上代表が逮捕直前に、「プロの中のプロの私が、・・・」というコメントをされていました。そのコメントの対して、出身校の先生が「自分でプロと言っているが、そういうことは周りの人が評価すること。」とおっしゃっていたのが強く印象に残りました。

また、「プロフェッショナルとは目の前にいらっしゃるお客様に高い満足を提供できる人」という定義も聞いたことがあります。そうした意味で、修理されたお客様と紹介した代理店（私）の双方に高い満足を提供されるI社は、本物の“プロ”だと感じています。私自身も、I社に負けないう、お客様から“プロ”だと思って頂けるような仕事を心がけたいと強く思う今日この頃です。

岡武和暁

保険のOSS代表取締役

京都市山科区音羽前田町5-2-1

TEL 075-502-8451(コマルニハヨコイ)

okatake@oss-ins.jp