

電話で伝わる想い

東芝ITサービス株式会社
フィールドサービスセンター
西日本フィールドサービス部
北陸サービス担当

林 紀 克

『すぐ横で見ているみたいで的確でした。来てもらうのを待たずに直って助かりました。』

これは、お客様の機器故障を電話対応で復旧させた後にいただいた言葉です。

ベテランエンジニアとなった今では日常的なやり取りも、最初からできるものではありませんでした。しかし、ある障害対応がきっかけとなり劇的に変わりました。

その当時の私は入社して数年が経ち、機器に関する知識や経験も増えてきていたこともあり、ほとんどの故障は復旧できると自信を持っていました。

そんなある日の夕方、お客様から「機器が故障したから見に来て欲しい」との連絡が入りました。私は、他のお客様同様に故障状況の問診から始め、故障原因と想定される箇所の清掃で復旧できると判断し、電話で説明しながらの対応をお願いしました。

お客様も1時間待つくらいならと了承を頂き、電話での対応を始めることとしました。

「まずはカバーを外してください。次に搬送部をオープンにしてください。」

『オープンにしたので、中が見えます。どうしますか?』

やり取りもスムーズに進み、予想の箇所を清掃していただくべく次へ進みました。

「そこに見える2つの溝のうち、右側の手

前に埃がないでしょうか?』

『ありませんよ。レンズみたいなのが見えるだけです。』

第一の予想が外れたと頭の中で悔しがりながら、次の依頼をしました。

「次は同じ右の奥側はどうでしょうか?後はその辺に異物など無いでしょうか?」

『奥側にもないですよ。左側もどこにも埃なんてありませんが、本当に直ります?』

お客様も段々と苛立った口調になってきました。いくつかの予想の半分が外れたが、残りの何処かだろうというぐらいに簡単に考えていた私は、続けて依頼をしました。

「では、オープンしている搬送部を下から…」

話し始めた私の言葉を遮るようにお客様が言いました。

『次は、次はって全然直らないじゃないか!』

『私は機械屋じゃないんだから、その辺って言われてもわからないよ!』

『そんなに直しに来るのが嫌ならもういい!!』

怒涛の勢いで捲し立てた後、お客様は電話を切ってしまいました。

しばし呆然となった後ハッと我に帰った私は、もう少しで直りそうなのになどと考えながら時計を見ると、驚いたことに電話を始め

てから50分が過ぎており、ようやくそこで私は、お客様の為に少しでも早く直してあげたいと始めたはずの電話対応が段々と、意地でも直したいという対応に変わっていたことに気付きました。

再度お客様へ連絡を入れ、対応の不備を謝罪し、何とか修理訪問の許可をいただくことが出来ました。

現地に到着してすぐに改めてお客様へ謝罪をし、修理を開始しました。

最初は難しい顔をしていたお客様も横で見ているうちに少しずつ気持ちが和らいだ様子で声をかけてきました。

『流石、手際が良いね。私は電話で聞いてもどこのことを言ってるのかわからないよ。』

電話で説明しようとしていた内容を実演していると、次に依頼しようとしていた部分に紙片の残留を発見しました。一緒に見ていた

お客様は申し訳なさそうに、

『こんな簡単なことだったの？よくわからないのに次はその辺って言われてるうちに熱くなって、来るのが嫌なんじゃ無いかって思っちゃったよ。』

その言葉に恥ずかしさを感じ、私も答えました。

「いいえ、わかっていれば簡単なことでしたがアバウトな説明だと不安になるのは当たり前です。それに、時間的にできれば電話で直したいと思ったのは事実です。」

修理を終えて、最後はお互いに笑顔で挨拶をして帰社しました。

この件があったおかげで、想いは良くも悪くも電話で伝わるということを再認識することができ、常にお客様に寄り添った電話対応を心掛けることができるようになりました。