

話しやすいCEであり続けること

富士通エフサス西日本カスタマサービス株式会社
九州カスタマサービス統括部
九州第二カスタマサービス部

早瀬 光 汰

「戻りました。元々予定していた修理はすぐに終わったのですが、あれも見てこれも見てと追加で依頼されて疲れました。ずっと調子が悪かったけど、とりあえずは使えていたから連絡してなかったみたいです」事務所に戻って早々、思わず先輩に愚痴を言ってしまった。

「ああ、お疲れ様。それだけ追加で頼まれるってことはお客様から話しやすいCEと思われているんじゃないの？」先輩の口から出たのは意外な返答だった。

これは入社して3年目の時に先輩と交わした会話である。この時の私は誰でも、お客様が気になることがあれば依頼されるのだから『話しやすいCE』も何もないだろうと否定的な気持ちだったのだが、数年後にこの言葉を思い出す出来事が起こった。

入社8年目の時に上司からある全国規模プロジェクトへの参加を打診された。

それまで私は、九州内での転勤は幾度か経験していたが、お客様やCEも営業も顔馴染みばかりと言う狭い範囲で仕事をしていた。今回の話はこれまでの状態からステップアップできるまたとないチャンスだと考え、私はすぐに参加を決めた。

プロジェクトに参加後は、電話受付班の班長となり、問い合わせ内容への回答や、受付担当者への指示、SEとの連携の業務を担当した。そこでの仕事は九州に在籍していた頃

とは異なり、お客様もCEも全く知らず、悪戦苦闘しながら対応していた。毎日が手探り状態の中で対応したお客様とのやり取りが強烈な印象として私の心に残った。

いつもは、そつのない対応をしている受付担当者から、お客様がお怒りで「もっとわかる人を出せ」と激高していると、焦り気味で報告があったのである。『一体、何があったのだろう』と少し嫌な気はしたが、急ぎ私に電話を転送してもらった。電話を取った途端、お客様は焦っているのか、電話口から割れんばかりの大きな声で一方的に話し出した。「この前、撤去してもらった端末に必要なデータがまだ残っている。新端末にはデータが不足していて、これでは仕事にならないから今すぐ何とかして欲しい。」

明らかにお客様側のデータ確認漏れだ。このような場合は旧端末を現地に送付し、改めてデータを移行することになるのだが、倉庫へ集めた大量の端末から探し出して送付する為、どうしても2週間程の日数が掛かってしまう。反応が怖かったが、お客様へその旨を伝えたところ、電話先のお客様は怒りを落ち着ける為か一呼吸置き、それでもなお、怒りで震える声で、「こちらが悪いのは重々承知していますが、業務に支障が出ているので出来るだけ急いでください。」と言い残して電話は切られてしまった。

その後、私が担当として対応していく事に

したのだが、お客様からの電話が鳴りやまない状態だった。「端末を早く発送してくれ。」と言った催促の電話や、「上司に説明が必要なので説明用の資料をそちらで作成して送付してください。」と言った要望等、電話が幾度もかかって来るようになった。何度も対応した結果、ディスプレイに表示された電話番号を見て『あのお客様からの電話だ』と覚えてしまう程だった。そういった対応を粘り強く続けながら、何とか旧端末からのデータ移行が無事完了し、これでやっと一安心出来るなど思っていた時だった。電話のディスプレイにあのお客様の番号が表示されたのである。『えー、また何かあったのだろうか』と不安に思いながら恐る恐る電話を取ると、その電話の要件は想像もしていない内容だった。

「この前は無理を言ってしまい、本当に申し訳ありませんでした。こちらも業務に支障が出ていた為、焦ってもいたし、不安だったのです。早瀬さんはわからないことも調べて回答してもらえるし、なんとかしようとしてくれているのがよくわかりました。こちらが色々無茶を言ってもいつも丁寧に対応してくれてとても話しやすかったです。本当にありがとうございました。」

なんと、あのお客様から直接感謝の電話を頂いたのである。この電話を受けて、難しい案件を終わらせた達成感と、あれだけお怒り

だったお客様に「話しやすい」寄り添った対応で安心感を持ってもらえたのだということが改めてわかり、もっともっと「話しやすいCE」になろうと思えた瞬間だった。

以前から意識していた、まず一呼吸置いて落ちついてから会話する、感情を込めて否定せず同意しながら会話する、問題に対して粘り強く対応する、そう言った難しいことではない、小さな積み重ねがお客様に響いたのだと実感した。

プロジェクトも無事に終了し、九州に戻った現在は、お客様先に足繁く通う毎日。先日もお客様から嬉しい言葉を頂くことがあった。「いつも忙しいのにごめんね。この前も色々教えてくれたから、話しやすくて色々聞いてしまうんだよね。」私は改めて自分は『話しやすいCE』なんだなと照れくさくて少しにやけてしまった。

ある日、事務所で書類の整理をしていると、お客様先から戻ってきた後輩が、席に座るなり聞き覚えのある愚痴を言ってきた。

「今日も色々追加で頼まれて疲れましたよ。何だか私はいつも追加で依頼されている気がします。」

そう言われた時の、私の返す言葉は決まっている。

「ああ、お疲れ様。それだけ追加で頼まれるってことはお客様から話しやすいCEと思われているってことだね。」