

些細な疑問

OKIクロステック株式会社
第一支社 サポートサービス第三部
横浜サービス課

宮田 祐 貴

入社をしてから数年経ち、あるとき“定期点検”とは何か見つめなおすことがあった。

それ以前、私の考える“定期点検”は、機器の清掃や調整を行い、エンドユーザーが問題なく機器の利用が出来ていればよいと考えていた。

しかし、その様な考えが大きく変わる出来事に直面した。

それはお客様先に複数台納入されている金融機器の点検に伺った時のことだった。

点検作業にもある程度慣れてきて、いつもと同じように作業に取り掛かっていた。

一号機、二号機と点検を終了させ、また次の号機に取り掛かろうとした際に、ほかの号機に向かってお客様が不安そうな表情を浮かべていた。

「どうされましたか？」とお声がけをすると、運用の操作を行いたいのだが、どこを操作したらよいのか分からないというものだった。

お客様の行いたい操作は、簡単にご説明できるもので、その時私は「なんだ、こんなことか」と心の内で考えていた。

お客様へご説明を終え、点検へと戻り黙々と作業を進めながら一つの疑問が浮かんだ。

それは、なぜお客様は普段の運用でされている操作の疑問があったのだろうと考えた。

頭にもやもやが残りながらも点検作業を終了し、お客様のもとへ終了報告を行なった際にその疑問のこたえがでた。

報告書にサインを頂き、退店のご挨拶をしようとしたところ、お客様より、

「今日、点検で来てくれていてよかったよ。とても助かりました。」と、お言葉を頂いた。

今回の点検作業でこのようなことを言われると思ってもしなかったのも、とても驚いた。

なぜお褒めの言葉を頂いたのかお客様にお伺いしてみると、たまたま点検当日は、普段機器を操作している担当者が不在で、代理で操作しているのも機器の操作方法などが分からないということだった。

その言葉を聞いて、さきほど感じていた疑問が解消された。

私にとっては些細な疑問でも、お客様にとっては業務に支障がでてしまう疑問でありそれらを解消することにより、このような感謝を頂けるということがあるということを学ぶことができた。

今回の一件が、私にとっての“定期点検”を変えるきっかけとなった。

ただひたすらに機器の保守を行うだけが点検ではなく、お客様にとっての疑問や不安を取り除くといったことを行うのが本当の意味での“定期点検”であると理解することができた。

この日以来、私はお客様とのコミュニケーションをより一層大事にしている。

お客様のお役にたてる保守員を目指して、これからも続けていく。