

各ベンダーがチーム一丸となるお話

OKIクロステック株式会社
関西支社 サポートサービス第一部
大阪南サービス課 CE係

小堀 健太郎

私はカスタマエンジニアとして入社して24年になります。

様々な作業を通して、たくさんのお客様に出会い、いろいろな経験をしました。これはお客様の要望により各ベンダーがチーム一丸となったお話です。

今日は入金機を設置しお客様ところへ訪問しました。〇〇営業Aさんと〇〇技術員Bさんと一緒に入金機を設置します。営業Aさんはお客様へオペレーション説明を行い、現場作業全体を取りまとめます。技術員Bさんは入金機の配線処理などを行います。入金機は全国に何百台と受注しており、ここ数ヶ月は毎週設置作業があり、私にとっては慣れた作業でありました。

入店して間もなく設置作業の準備をしていると、お客様責任者様と営業Aさんが打ち合わせをしている別室から、『そんなのは聞いていない!』と、大きな声が聞こえて来ました。その大きな声はどこの場所にいても聞こえてくる大声で、現場の雰囲気は一瞬にして凍りつきました。

営業Aさんが4時間で設置しオペレーション説明を15時からお願いしたい、とお客様責任者様に伝えたところ、『2時間で設置が終わると聞いている。昼から外出する予定がある。そんなのは聞いていない。』というお話でした。しばらく大きな声が続いた後、営業Aさんが別室から出てこられ、『そんなこ

とだから2時間で設置作業をお願いします。』と言われました。

別室からの大きな声は私たちにも聞こえていたので、改めて説明を受ける必要もなく、技術員Bさんと私は、やるしかないなという気持ちになりました。入金機の設置作業は設置環境にもよりますが、通常4時間ぐらいかかり、何回も設置経験がある私も3時間を切ったことはありませんでした。

そんなこんなで始まった入金機の設置作業、各々が慌てて作業を進めて行きます。入金機を設置する作業で一番大事な水平調整、この調整は何年も使用していただく中で一番大事な項目で、調整を怠ると扉が開かなくなってしまうたり、ユニットが開閉できなくなります。

いつもは何度かチャレンジして決まる調整ですが、今日は一発でクリア。技術員Bさんとの共同作業は作業場所が同じであり、いつもは譲り合って作業をしています。今日は違う、譲り合って作業していたら2時間では終わらない。私が右で作業をすると技術員Bさんは左で、技術員Bさんが右で作業すると私は左で作業し、見た目では作業場所を奪い合っていると見えるが私たちの感覚は違う。最上級の譲りあいであり言葉ではうまく表現できない感じでした。

いつもは、営業Aさんも電話応答やスケジュール調整で忙しくされているが今日は違

う。ほうきと塵取りを持ち、自分のできるとはと何かないかと一生懸命な感じでした。

最終テストが終わり、お客様に引き渡したのは約束の時間ちょうど2時間でした。私たちは達成感でいっぱいであり、お互いを見つめ合いました。

スポーツ選手がお互いの健闘を称えあっている感じです。無事に時間内に設置作業が終わり、片付けをしている私たちにお客様責任者様から『手を洗って缶コーヒーを飲んで帰ってな』と優しい言葉をいただきました。

缶コーヒーをお客様から頂くことは珍しいことではありませんが、作業開始時に大きな声で始まった私たちにとっては、この缶コーヒーは勝利の一杯になりました。

お客様要望はここ数年で多様化し、様々なニーズに対応していくことが不可欠となりました。品質に厳しく要求されるお客様や時間に厳しいお客様もおられます。もちろんお客様の要望にお答えできない時もありますが、お客様が喜んでいただける限り、私は精一杯のサービスを提供してまいります。