

## お節介とありがとう

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  
甲府支店 大月サービスセンター

### 赤塚 遼 太

それは私が山梨県の支店に転勤になった初めての冬の出来事でした。

その年の山梨県は記録的な大雪に見舞われ、1メートルにも及ぶ積雪を記録した週末、休日コール待機当番で事務所に一人で出勤していた時の事です。

J運送会社様から故障コールを受付し機械の故障状況の詳細を確認するためにJ運送会社様に連絡を行い内容を確認した結果、訪問修理しなければ復旧しない状態だと判断できました。

雪はまだ路面に残り交通状況は最悪です、内心焦りました。同じようにお客様も怒るのではなく心配そうな声色で「この雪の中で作業に来られますか?」と言ってくださいました。

このJ運送会社様は車を運転して30分程の距離の場所にあり、何度か訪問したこともあるので通常であれば問題なかったのですが、大雪の影響で交通機関が麻痺していました。

想定外の大雪に加え除雪車が甲府盆地内には配備されておらず除雪が行われていない為、道路の至る所で車がスリップして立ち往生している状況でした。

お客様も大雪の影響を理解されており、「時間は気にしなくていいので」と言ってくださり慎重に運転を行いお客様先へは1時間半程の運転で到着しました。運転中は何度もスリップしそうになり、人が歩くより少し早いぐらいの速度で運転し何とかJ運送会社様に

到着しました。この時の運転は、人生の中で一番気を付けて運転した思い出になりました。

到着してからは、担当者様への挨拶から故障している機械の状況を確認、故障箇所のパーツ交換、動作テストにて故障改善を確認、お客様に運用して頂き立ち合いを行いました。特にトラブル無く作業完了し、到着から作業完了までとてもスムーズだったと担当者様よりお褒めの言葉も頂きました。会社への報告も終わり後は会社に帰るだけだ雪は大丈夫かなと思いながら事務所を出ると、駐車場で除雪をしている担当者様がいました。積もった雪の影響で私の乗っていた車が出せなくなっていたので私より先に出て除雪していたのでした。

その事に気づいた私は担当者様と除雪を行い車が出せるようになった後もやる気スイッチが入りそのままJ運送会社様の駐車場を全て除雪完了させました。

帰り際に担当者様からホットコーヒーを頂き、「機械とは関係のない除雪までありがとう」と言われ少し照れ臭い良い気分で帰ることが出来ました。

その後、J運送会社様に点検や故障修理でお伺いする時は必ず、「あの大雪は大変だったね」とよく会話をするようになり、顔も覚えていただきました。私自身あまりお客様との会話が得意ではなかったのですが、初めて

対応するお客様相手でも大雪の話をする、大雪が大変だった等の話ができ自然と話が弾むようになりました。

CEとして機械を点検、修理等を行う中で、常日頃お客様に対して様々なサービスを考えたり実践してきましたが今回はCEの業務とは関係の無い『除雪』を行うことで感謝されました。通常時であれば決して行わないこと

も、この大雪の様な突発的なイレギュラーが発生した時はちょっとした事でも良いので気づいた事や思ったことを実践してみようと、自身の考え方が変わりました。お節介になることの方が多くなると思いますが、ふっと気づきがあった時は声をかけたり、行動をするように心掛けています。