

「信頼」されるということ

東芝 I T サービス株式会社
サポート&ソリューション統括部
テクニカルサポート部 第三担当

石 原 正 人

私は入社をしてから約20年間、社会の基盤を支える金融機関の A T M の保守に従事していました。

A T M の中身は、メカトロニクス機器と電子部品の塊で障害受付の内容は多岐にわたりましたが、その中でも特に多かったのは紙幣に関する箇所でした。

ある日「紙幣がよく詰まるから直してもらいたい。」というコールがお客様から入り、いつもの通り想定できる部品を準備。車に乗り込みお客様のもとへと向かいました。

到着し早速エラーログを確認。「このエラーなら、ここのローラーを換えれば大丈夫だな。」と今までの業務経験からローラーを交換して作業を終了。お客様に作業内容を報告し、その場を引き上げました。

数時間後、「また紙幣が詰まってしまった。困っているのですぐに来てもらいたい。」というコールが再び入ってしまいました。

「自分は何か作業ミスをしたのかもしれない。」と内心不安になりながらお客様のもとへ急行。お詫びをして先程の作業箇所を確認しました。しかし作業ミスはしておらず、紙幣部内をひと通り確認しても異常箇所は見つかりませんでした。

「修理後にまたエラーが発生している、一体何が原因なんだ？」

過去に起きているエラーを洗い出し傾向をつかもうとしたところ、エラーの発生箇所が

似たような場所ではあるものの、少しばらつきがあることに気がつきました。しかし、それでも原因は断定できず不安に思いながら、今度は先ほど交換したローラーのみではなくユニットを丸ごと交換。

「今度は大丈夫ですね？」とお客様に言われましたが、私は「なんとかこの作業で解決してくれ」という一心で、困った様子や不安を見せないように「ユニットを交換したので大丈夫です。」と報告し作業を切り上げ、「普段は穏やかなお客様も次も発生したら怒るだろうな…」と内心思いながら車に乗り込み会社へ戻りました。

ところが数日後。「あれからずっと紙幣部の調子が悪く全然直っていない。」というコールがまたしても入ってしまいました。

私は、解決出来なかったことに落胆して、今度は紙幣部の全てともいえる、ありとあらゆる部品を携えお客様のもとへ急ぎました。

到着するとさすがに普段は穏やかなお客様も、エンドユーザーから何度もお叱りを受けていたご様子で、「私がエンドユーザーにどんな気持ちで怒られているかわかりますか？ここの A T M はすぐに壊れると何人もの人からクレームを言われているんですよ！」と強い口調で言われ、私はその時に初めて「機械を直す」ことだけを考えており、お客様の置かれている立場、また気持ちに寄り添っていないことに気づき、心底から申し訳なくなり

ました。

金融機関であるお客様のその先には、それを利用するお客様がいらっしゃる、またその先にも繋がっていく。

「本当に申し訳ございません。」と深くお詫びを申し上げ、「自分はまだまだ何の役にも立っていない。お客様の立場に立っていない。」と恥ずかしい気持ちになったことを記憶しています。

今度こそ再発させてはならないと強く思い、今までの業務経験からくる過信をすべて捨て、ATMのエラーログを再度確認。

悩んで立ち止まっている時間はありません。どうしたら良いのか思案している時にふと「悩んで立ち止まるのも良いが、悩みながら歩く！」という友人の言葉を思い出し、気持ちを前にと自身に言い聞かせ、お客様の声を集めるべく、先程お叱りを受けたお客様に恐る恐る発生の状況を詳しく問診。

すると「こんなにキレイなピン札なのに詰まるなんておかしいと思いませんか？」とお客様が仰いました。

私はハッとし、「ピン札ですかっ？」とこれが問題解決のヒントになるのではないかと思います、実際に詰まった紙幣を見せていただきました。確認すると詰まった紙幣はやはり「新券」と呼ばれる真新しい紙幣ばかり。

もしや？と思い紙幣部内のストックされた紙幣を確認すると、真新しい「新券」と、「流通券」と呼ばれる使い込まれた紙幣が入り混じってストックされていました。

「やはりこれが原因かもしれない。」と思い、ひと通り紙幣部のユニットを交換。

お客様にお願いをしてATMに紙幣を取り込んでいただくと、「新券」の時には取り込むリズムが悪く、時々搬送路上で斜めに紙幣

が詰まってしまうという状況でした。

お客様もその状況に気が付かれ、「新券だと詰まるんですね。」と、一緒になって発生状況をその場で確認することができました。

その後、お客様にご協力頂き、紙幣部内の紙幣をなるべく「流通券」に交換してもらった結果、エラーは減少しました。

ですが「新券」だと詰まるという根本的な原因は解決していません。私はそれから何日もお客様のところへ出向き、お客様の声を丁寧に聞くことを心がけ、時間があればATMの横に張り付いて事象の確認をしたく立会いをしました。

そのうちお客様からも、「〇〇さんに居てもらうと安心するよ、いつもありがとうね。」と温かな声をかけていただいたり、「この前こんなことがあったんだけど、これってどういうこと？」と気軽な感じで質問を受けたり、時にはATMを利用しに来られたエンドユーザーの方からも「お兄ちゃんまた来てるの？頑張るわね〜！」と励ましの声をかけていただいたりと、気づいたらお客様と笑顔で会話をしている自分がいました。

その後、「新券」が詰まる原因は、ローラーの構造に問題があり、「新券」だと上手く繰り出せないことが分かり、ATMはメーカーにより改修され、お客様にご迷惑がかかることは改善されました。

今思うとこの経験から、お客様の立場に立って原因を追究する姿勢をみて頂いたことなど、お客様を不安にさせない対応をいくつも重ねて「信頼」を得るということがどれだけ大切か、また、自分だけではなく会社全体の「信頼」にも繋がることを学びました。

今では現場を離れ、全く別部門であるコールセンターのオペレーターとして働き7年が

経ちました。

お客様とはメールや電話での応対が主となり、相手の様子など心情が見えにくい立場ではありますが、今まで培った現場での業務経験を活かし、お客様や現場の作業員がどのよ

うな状況にいて業務を行っているのかを常に想像しながら状況を見極め、安心して業務を任せてもらえるよう「信頼」獲得へ向け、日々業務に取り組んでいきたいです。