

お客様の声の大切さ

東芝 I T サービス株式会社
マネージドサービスセンタ
第一マネージドサービス部 第三担当

石 倉 正 和

これは、私が以前勤務していた会社でエンジニアをしていた時の話です。

当時は、メーカー系の販売店にエンジニアとして新卒で入社して1年ほど経ち、仕事にも慣れ始めた頃でした。業務内容は、機械の定期点検に部品交換や修理のほか、受入時のヒアリングや作業結果の説明などお客様との直接的な対応があるためやりがいを感じていました。

そんなある日、年配のお客様が新規で購入した機械の6ヶ月点検のため来店されました。私はいつものように機械を受け入れてヒアリングを始めると、お客様から「使用しているときに時々『ギギー。』と異音がする。気になるので見てほしい。」と申告を受けました。新規購入してまだ6カ月だからたいしたことないだろうと思い「確認しておきますね。」とだけお伝えして点検を始めました。点検結果はまったく異常がなかったのですが、1時間調査しても異音は確認できません。そのまま時間だけが経過していくと私は正常な動作音ですら異音かもしれないと疑心暗鬼に陥ると同時に、お客様に対しても申告は本当なのだろうか、年配のお客様だったから正常な音を異音と勘違いして申告しているのではないかと終わりの見えない仕事への苛立ちから、お客様に責任転嫁するような考えにも陥ってしまいました。結局その日は異音を確認出来な

かったため、リーダーへ状況報告することになりました。その状況報告の最後に「本当に異音なんて発生したんですかね。お客様の勘違いなんじゃないですかね。」と付け加えると、普段は温厚でやさしいリーダーに「何を言っているんだ！お客様は商品を購入したばかりなのに不安な思いをしているんだぞ。お客様の声を真摯に受け止めて、プロとして最善を尽くすことが我々の仕事だ。」と怒られてしまいました。その言葉にハッとした私は、お客様に対する浅はかな考え方や、プロとして有るまじき姿勢を恥じるとともに反省しました。

翌日、お客様が来店された際に、リーダーとともに点検結果や異音の調査結果を報告しました。するとお客様は「異音は日に一度くらいは発生する。調査に立ち会うのでもう一度よく見て欲しい。」とわざわざお客様が調査に立ち会っていただけることになり、リーダーは直ぐにお客様ヒアリングを始めました。リーダーのヒアリングは、お客様の気持ちに寄り添いながら発生状況を詳細に確認し、時には例えを用いて促すように事細かに確認していきます。私はそれを聞きながら、最初に受け入れた時の根拠のない雑なヒアリングを後悔し、お客様の声をもっと聞くべきだったと反省し、その場ではじっと聞いていることしか出来ませんでした。そして、ヒアリング結果から異音は、機械の暖機中に発生

する傾向にあると判明したため、お客様と共に発生状況を再現させながら試運転を何度も繰り返しました。しかし、なかなか異音は発生しません。お客様も「おかしいなあ。」と眩きながら諦めかけけたその時です。機械から「ギギー。」と異音が発生したのです。その瞬間3人は目を合わせました。お客様はなぜか喜びながら「今の音だっ。」と、異音がこの音だと教えてくれました。発生した音は反響してはいるものの、全員の耳が音に対して全集中していたので異音の発生場所を特定することが出来ました。

その後の原因究明や復旧に向けた対処も想像以上に大掛かりなものとなりましたが、事象が確認できたことで完全に復旧させた状態でお客様に引き渡すことが出来ました。お客様へ引き渡す際にご迷惑をお掛けしたことを謝罪したうえで「安心してください。異音は

もう発生しません。何かあればいつでもご相談ください。」と自信をもってお伝えすることが出来ました。お客様も調査を共にしたためか、仲間を見るような優しい眼差しで「最後まで私を信じて丁寧に対応してくれてありがとう。これからもこいつのことを頼むよ。」と仰ってくださいました。この言葉をいただいた時にお客様のことを疑ってしまったことを恥ずかしく思う自分と、最後までやり遂げることが出来た達成感を誇らしく思う自分とが混在し、不思議な気持ちになったことを鮮明に覚えています。

この経験がお客様の声の大切さと真摯に向き合うことの大切さを知るきっかけとなり、その後の技術者としての礎となっています。転職した今でも当時リーダーに怒られたことを思い出しながらお客様の声に耳を傾けて真摯に対応するように心掛けています。