

お客様との信頼の絆

東芝IT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

小手本 晋 作

当時、フィールド担当として金融機関の窓口端末の保守にあたっていた時のことです。コールセンターから障害発生が入電があり、急遽、私に対応することとなりました。

障害の内容を確認すると、印字した用紙が折れて排出される、印字が斜めになるといったいわゆる「ジャム」や「スキュー」と呼ばれるもので、同様の障害対応は何度か経験したことがあるものでした。

しかしながら、初めて訪問するお客様であることと、その日は、雪が積もっており、雪道をサービスカーで運転することの経験が少なかった私は二重の不安がありました。

その不安を感じ取ったのか、周囲の先輩方からは「話しやすいお客様だから大丈夫」や「雪でいつもより移動時間が長くなるから、もし、約束の時間に間に合いそうになれば、焦らずいったん車を止めて、お客様へ到着目途を伝えるように。この天候だからお客様も理解してくれるよ。」と声をかけてくださいました。

幸い路面の状態も想定していたより、悪いものではなく、約束時間通りに到着しました。

到着後、担当のお客様へ挨拶すると開口一番に「待っていたよ。よろしくをお願いしますね。」と、とてもフランクに言葉を返され、「初めて会ったのにとてもフランクに話をされる方だな。」と驚くとともに、その言葉で自分の緊張がなくなり、平常心に戻ることができ

たことを実感しました。

さっそく、お客様へ問診を行い、まずは10分程度テストモードで事象の再現を試みたいこと、それによって、修理完了時間の目途がお話しできることを伝え、修理作業に取り掛かりました。

テストモードで印字のテストを行うと、お客様の申告のとおり、用紙が折れていること、印字が斜めになっていることを確認できたこと、そして、機器の動作音がいつもの動作音ではない違和感を覚えました。「おそらく、機器の内部に異物が混入しているのだろう。」そう思い、お客様へ機器を分解する必要があること、およそ30分必要であることを伝えると、快く承諾いただきました。

30分という時間は、嫌がるお客様や渋々承諾いただけるお客様が多い中、すんなり承諾いただけたことに、その時は、運がよかった程度としか思わず、深く考えることはありませんでした。

機器を分解したところ、用紙の搬送を行うユニット内に「紙片」が残っており、紙片を取り除き、その後、メカ的な動作範囲の調整、単体テストで印字状態に異常がないことを確認し、お客様へ業務確認をお願いしました。

業務確認で印字が正常な状態に戻ると、お客様からは「ありがとう。助かった。」という言葉いただき、ほっと胸をなでおろしました。

そして、作業報告書を作成させていただくことをお客様へ告げると「いつもその机を使ってもらっているの、その机を使って。あとコーヒーを出すので待っていて。」と言われ、初めて訪問した私に対して、そのような対応をしていただけることを不思議に思いながらも、言われるがまま、作業報告書を作成し、コーヒーを待つことにしました。

そして、コーヒーとともに私の目の前に現れたのは、過去の点検や修理で訪問した際に、先輩方が発行した作業報告書が綴じられた「作業報告書専用」のファイルでした。

私が今回の修理内容を伝え、作成したばかりの作業報告書を手渡すと、お客様より「このファイルを開くと過去に対応してくれた保守員さんの顔を思い出します。」と話があり、続けて「〇〇さんには、こういう障害が発生したときにお世話になった。」という話や「〇〇さんは、いつも丁寧な点検を行ってくれる。」、「〇〇さんは、困ったことがないか、

いつも気にしてくれている。」という話が次々と出てきました。

私はその話を聞いて、気づかされました。初めて訪問する私に対して、以前から何度も会ったことがあるような接し方や、修理におよそ30分必要と伝えた際も快く承諾いただけたことは、過去に先輩方が築き上げてきた「お客様との信頼の絆」があってこそと、そして、先輩方が、日頃からお客様に信頼されるよう取り組まれた結果ということ。

お客様へ挨拶し事務所へ戻ると、普段通りに淡々と自分たちの仕事をこなしている先輩方の姿を見て、私は、周囲の人たちに恵まれていると感じるとともに、自分がおかれている環境が誇らしく思えました。

それから、十数年がたち、私の業務も変わりましたが、当時の先輩方から教わったお客様から信頼されることの大切さを次の世代に伝えるべく、日々の業務に取り組んでいます。