

お客様対応と仕事への取組み

株式会社 日立システムズフィールドサービス
支社統括本部 西日本支社 関西支店
第2サービス部 阪南営業所

並 羅 誠 吾

私は入社29年目になる主に金融関係の業務に携わるCEです。

入社後は支社に配属、その後支店へ転勤になり、しばらくして営業所へ転勤になりました。

支社や支店と営業所で勤務して感じた事をお伝えします。

まず、大きな違いは担当者（CE）の人数です。支社や支店など大きな拠点では対応するCEの人数が多いですが、営業所やサービスセンターなどの小さい拠点では当然ながら対応するCEの人数も少ないです。私の勤める営業所では金融担当2名で業務を行っています。

次にお客様対応で感じた事ですが、支社や支店勤務時のお客様対応では、お客様は私の事を当社名の「さん」付けで呼びます。ところが営業所勤務時のお客様対応ではほとんどのお客様は私の事を私個人の名前で呼んでくれます。

これは、大きい拠点の場合、CEの人数が多いので、繰り返し同じお客様の元へ伺う機会が少なく、お客様に顔と名前をなかなか覚えて頂けない事と、お客様への訪問者も多くお客様側からすれば、いちいち個人名まで覚えられないのではないかと思います。

対して小さい拠点の場合、CEの人数が少ないので、必然的に同じお客様へ繰り返し訪問する機会が多くなります。お客様側として

も同じ人間が毎回訪れるので、顔と名前が覚えやすい環境にあるのではないかと思います。また、私の名前も珍しい苗字をしているおかげで、お客様にはすぐに覚えて頂ける利点もあったと思います。

私のお客様から対応依頼を承った時に「会社名」か「個人名」で呼ばれる場合、「個人名」で呼んで頂いた方がより親近感が沸きます。お客様は自分を頼ってくれている、自分に期待してくれているといった気持ちになり、自分のモチベーションがぐーん！と上がります。当然、お客様の期待に応えたくりますよね？

私もお客様の顔と名前は極力覚えるように心がけ、お客様を呼ぶ時は、「個人名」様で呼ばせて頂いております。そうする事によって、お客様と一歩踏み込んだ会話が行えるようになりました。「挨拶」と「報告」だけの会話に「世間話」や「ご質問」などが加わり、お客様との会話でコミュニケーションも取れる様になりました。この対応が恐らく、お客様にとって何でも言いやすい環境を作れたのではないかと思います。

私自身はお客様との会話が好きで、大きい拠点での勤務より今の小さな拠点での勤務の方が性に合っていると思います。お客様と仲良くなるだけではなく、困り事や相談を持ち掛けられたり、参考意見を求められたりする事により、より一層お客様の立場に立った考

え方が出来るようになりました。

そのようなお客様との関係の中、私の勤務する会社では、保守業務以外に当社で取り扱っている商材などの拡販にも力を入れておりますが、私自身は営業向けの話が苦手で、「物売り」には向いていないと感じておりました。お客様の話に共感する事は出来てもお客様に解決のための商材を勧める事が出来ませんでした。

「お客様に対して営業活動をする事で、せつかくの関係にひびが入るのではないかと引け腰になっていました。

しかしよく考えると、お客様からすれば、「困り事」を私に相談しているのであり、解

決したいから私に話をしてくれているという事に気付きました。今では、お客様との会話の中でお客様のニーズを汲み取り、困りごとに対してご提案を行う事で更に良い関係が築けるのではないかと感じています。

私の目標は、お客様にとって「話しやすい」「頼れる」「何とかしてくれる」と思って頂ける、言わばお客様の相談窓口になれるC Eになる事です。

ひとりで解決出来ない問題でも、会社全体で対応して解決する事で、お客様から信頼して頂けるC Eを目指して行きたいと思えます。