

# お客様の望むサービス

NECフィールドディング株式会社  
中部支社 名古屋支店

## 大 橋 保

私は15年ほどCE（カスタマエンジニア）としてパソコン、プリンターなどのOA機器の保守を行い、現在はお客様先に常駐してヘルプデスクや運用監視などの業務をアウトソーシングとして行っている。私が会社に入った90年代頃には、様々なところでOA機器が使われ、なくてはならない物になっていた。個人宅、工場、オフィス、コンビニや商店など、様々な場所に出向き多くのお客様の対応を行ったことが思い返される。

商品の成熟化が進んでいるここ近年において、企業ブランドの向上や他社との差別化を図るため顧客対応力の向上が重要視されている。先日、CS（顧客満足度）向上について考える社内研修を受けていた際に、入社3年目にCEとして保守対応を行ったお客様のことが思い出された。

パソコンの障害で個人宅へ訪問した時のことだ。故障診断をしたところハードディスクに障害が出ており部品の交換が必要になった。

「部品代、派遣料、工賃、OSセットアップ・・・かなり高額になってしまうなあ・・・」と思いつつ、お客様へ診断結果と修理代金の報告を行った。

「けっこうかかりますね・・・」とお客様が問いかけてきた。

「はい、今回部品に障害が出ており交換が必要になりました。加えてハードディスクを

交換するとOSのセットアップが必要になりますのでセットアップ費用も加算されます。しかし、OSセットアップについてはマニュアルを見ながらお客様でも実施可能な内容となりますので、これを省けばもう少し修理代を抑えられます。代替案としては、もう少し費用を加算して新しい機械を買い替えるのも良いかもしれません」

OSも1世代前の機種でしたし、正直私だったら買い替えだと思っていた。

「修理はまだ出来るのですね」とお客様が尋ねられた。

「はい、もちろん修理は可能です」

「では修理をお願いします」

私は、修理するのか・・・と心の中で思った。

「わかりました。OSのセットアップはどうされますか」

「私、自信がないのでお願いします」とお客様。

「修理代が高額になりますがよろしいでしょうか」

「はい。実はこのパソコンは息子が買ってくれた物なんです。息子もたまに帰ってきた時にパソコンを使ったりするので、すぐ使えるようにしておきたいんです」とお客様が言われた。

私は、「ああ、そういうことか」と心の中で思った。

「承知いたしました」OSセットアップ等、

時間がかかることを説明し作業に取り掛かった。

このお客様にとっては、このパソコンはただのパソコンではなく、息子さんからプレゼントされた思い出の物なんだろう、と思いながら、息子さんか帰られてきてこのパソコンを囲み親子で教えあったり、会話をしている情景が浮かび上がった。

そんなことを考えていると、お客様の大切な宝物を扱う気持ちになり、修理でどんな小さなキズもつけないように細心の注意を払い作業に取り掛かった。

部品交換、OSセットアップを終えたが、この状態ではお客様のやりたいことや息さんが帰ってきた時にはすぐに使うことができないと思い、パソコンを使ってどのようなことをしているかお客様に尋ねた。

「インターネットはもちろん、印刷等もしますよ」と回答をしていただいた。

お客様にセットアップで必要な書類等を探していただき設定し作業を終えた。

最後に、取扱いでハードディスクが壊れてしまう可能性があることを説明し、帰ろうとすると「今日はわざわざ来て修理してくれてありがとう。直ってよかったよ」と満足していただいている様子のお客様を見て、私は無

事修理を終えよかったと、ほっとした。

帰りの車の中で、今回のお客様は修理代や機械のアップグレードより、息子さんからプレゼントされたパソコンが今まで通り使えるようにすることが、一番の望みだったんだと思った。

「息子さんもプレゼントしたパソコンを、ご両親が大切に使っているのを見て、うれしうだろうな。もし自分がプレゼントしたパソコンが壊れて買い換えてしまったと聞いたら少し寂しい気持ちになるかな」と思った。

お客様（ご両親）の思いや、愛情がすごく感じられた出来事だった。

お客様は様々な、環境、状況、思い、価値観で機械を使っている。そのお客様に合わせて対応が必要なのだと、その時強く感じた。

時代に合わせてサービスも変化していきます。研修を受けたときに講師の方が「今は、お客様に感動をしていただけるようなサービスを提供しなければいけない時代です」と話していた。

今後もお客様の立場になり気持ちや意図を理解し、お客様のお客様や仕事内容なども意識し対応することでお客様に満足、感動をしていただけるように心を込めた対応を心掛けたい。