

CEとは何か？

東芝ITサービス株式会社
フィールドサポートセンター
東日本フィールドサービス部
南関東サービス担当

藤本啓士

「お前じゃ話にならない、責任者を呼んで来い！！」この言葉は私が修理対応で伺った際に、お客様から頂いたお言葉です。

私は入社以来、CEとして現場の保守業務に携わり今年で23年目となりました。

以前は電話帳の一番下に名前があったのですが、今では上から数えた方が早い所に名前があります。

当時の私は多くの先輩や後輩に囲まれた中堅層にあたり、どんな作業やお客様対応でもしっかりと完了できると自信に満ち溢れている時期でありました。

冒頭のお客様から頂いたお言葉は、そんな自信に満ち溢れている時期のことでした。

入金機という機械の再々修理対応で、私が訪問いたしました。

再々修理対応の経緯としましては、初回は定期点検にて訪問。しかし点検作業を実施後から、紙幣の読み込みが悪いとのコールを頂き、修理対応にて2回目の訪問。紙幣を識別する機器側の要因である事が分かり部品交換を実施。業務確認頂き正常動作する事を確認して引き上げたのですが、数日後に再度紙幣が読み取れなくなっていました。初

回および2回目の訪問に関しては後輩が対応していましたが、3回目の訪問となることより当時の上長より私にご指名を頂き、3回目の訪問は私に対応することとなりました。前回は対応者や工程管理メンバーと事前レビューを行い、今回の対応で完了しようと意気込んで臨みました。

訪問当日、まずは3回目の訪問となったことに対しお詫びし、作業を開始しました。原因は2回目の訪問時に交換した保守部品不良によるものでありました。再度、紙幣の識別部を交換し動作確認も問題ないことを確認。後はお客様への報告のみとなりました。当時、自信に満ち溢れていた私は、障害原因を特定し完全復旧出来たことで意気揚々と、ご担当者様へ報告に伺いました。しかしご担当者様が席を外されており不在。同一フロアにいらっしゃった方に「失礼致します。作業が終了しました。ご報告をさせて頂ければと思いますが、ご担当者様を御呼び頂いてもよろしいでしょうか？」とお伝えしたところ、想定していなかった言葉が返ってきました。

「作業完了の報告は担当者じゃなく、責任者に報告するもんじゃないのか!？」

「3度目の対応だよ？わかってるのか？どういうつもりだ!？」

「お前じゃ話にならない、責任者を呼んで来い！！」

私をご担当者様を呼び出して頂くよう声を掛けた方は、店舗の責任者様だったのです。

再三に渡り業務影響を及ぼしているにも関わらず、謝罪と報告すべき方を誤ってしまい責任者様を怒らせてしまいました。

慌てて謝罪と報告を行いましたがり合っ
て頂けず、対応を完了させるどころかクレームへと発展させてしまいました。

後日、改めて上長と再度訪問し謝罪を行い
ご容赦頂く事ができました。

その中で責任者様から頂いた言葉がありま
す。「わざわざ来て頂いて一生懸命修理して
頂いている事は分かっています。ただ、こち
らとしても入金業務ができず困っている部下
の姿を見ると厳しい事を言わざるをえなかつ
た。」

そのお言葉を聞いた時、「保守作業は機器
を修理すれば終わりじゃない、お客様の立場
にたって想いに応えて完了だよ」と、先輩か
ら頂いていた言葉を思い出しました。

当時の自信に満ち溢れていた私がやってい
た事は、ただ機器を修理するだけの作業をこ
なす機械的なロボットだったのです。

本来、一番大切にしなければいけないお客
様の想いに寄り添った対応が出来ていなかっ
た事を痛感し「CEとは何か」と考え改める
事ができました。

その後、責任者様とはどうなったかとい
ますと、障害発生時には責任者様から直接、
「藤本さん、来てくれるんでしょう!？」と連
絡を頂けるようになり、連絡を頂いた際には
私も「はい、すぐに伺います!」との会話や、
近くに行った際には少しの時間ですが「調子
どうですか?」と訪問することを心がけてい
ます。

「CEとは何か?」高い技術力や知識力、
作業スピードや正確性も必要ですが、やはり
人と人、相手想いの対応が一番重要と今の私
は考えます。

そして今後もお客様の想いに寄り添い、安
心と信頼を与えるCEでいられるよう日々の
業務に精進してまいります。