

新天地での経験

NECフィールドディング株式会社
北海道支社 札幌支店 室蘭営業所

藤原 誠 吾

2022年4月に室蘭営業所へ着任しました。
今までの担当エリアとは地域性が異なり、お客様とどう接していけば良いのか不安を抱えていました。しかし少しでも早く自分の事を知ってもらい、お客様の業務を知らなければと考え、長年自社製品を愛用頂いているお客様から着任の挨拶周りをする事にしました。

最初は魚市場の取引管理を行っているお客様でしたが、とても親切に、業務内容やシステム稼働状況を説明頂き、更には近隣のお勧め飲食店の情報まで伺えました。

初対面の自分にここまで気さくに対応頂けるということは、当社に対し絶大な信頼を寄せられておられ、誇らしい気分になりました。

会話も終盤となり、そろそろ引き上げるタイミングだと考えていたところお客様より夏ごろに移転する事をお聞きしました。現在の計画状況についてお伺いしたところ、システム購入先の販売店、通信キャリア、運送業者にはそれぞれ個別に連絡は済んでいて、『詳細が固まったら御社の担当範囲の見積をお願いします』と仰っていただきました。

営業した訳でもないのにご相談いただいた事についても、諸先輩方がお客様から如何に信頼されていたかが分かり、身の引き締まる思いでした。

着任のご挨拶から2ヶ月が経ち、『移設する機器の台数が概ね決まったけど、少しアドバイスが欲しい』と連絡を頂きましたので詳細を伺う為に訪問しました。

電源・LAN配線：建設工事受注JV
システム撤去、設置、機器動作確認：当社
運搬：お客様
通信回線：大手通信会社
システム動作確認：導入販売店

以上の作業分担で移設を行うが、アドバイスがあれば教えて欲しいとの事でした。

移設を行う前に『搬出／搬入ルートを決めておく、設置の指示様にレイアウト図をご用意いただく、撤去前にバックアップを取っておく』など想定されることを踏まえ助言させて頂きました。すると、『そこまで考えていなかった』と、とてもお喜び頂き私もお役に立てて嬉しかった事を覚えています。

数日後『移転の日程は、お盆時期にしたいと考えている』とご連絡を頂きました。

当社の作業範囲ではありませんでしたが、回線の移転工事は日程が確定するまでに2～3ヶ月掛かると記憶していたので、念のためにそちらの調整状況を伺いました。

『そこはまだ確認が取れていない、何とか各社のタイミングを合わせる方法はない

か?』と困っておられました。日々の業務を処理しながら、慣れない移転計画で精神的にも辛い思いをされていると、お客様の沈んだ声から感じました。

このままでは移転がお盆どころか秋になってしまうのではと考え、各担当者の連絡先を確認し連絡を取りました。早々にリモート会議を計画・開催し、全体行程の整理、ペンディング事項の解決を促しました。

2回目以降は、担当各社からの情報共有を提案し各社の進行確認や問題課題の早期解決を勧めてきたことで、お客様の希望通りの日程で調整する事ができ、感謝の言葉を頂きました。

また、確定した新事務所のレイアウトから、LANケーブルの配線ルート、コンセントの配置などレイアウトについてもアドバイスをを行い、ほぼ私の提案を採用いただき施工を実施。

工事業者と連携し工程通りに配線工事を終えることが出来ました。

移設当日も、各社のタイミングを把握する事で移転作業が滞りなく完了。

途中からではありますが、当社の提案でプ

ロジェクト化する事で移転作業はスムーズに完了できました。

担当各社の方々からも、『各社の個別対応だと移転は完了できていなかったと思います。プロジェクトの様な体制をお客様へ勧めて頂き積極的に情報共有して頂いたおかげで無事完了できました、有難うございました。』と、お言葉をいただきました。

最後にお客様から、『初めての事で右も左もわからない状態でとても不安でした、会話から不安をくみ取ってアドバイスを頂けてとても感謝しています』とお言葉を頂きました。

そのお言葉に、目頭がとても熱くなりました。

日々の保守作業においてもお客様に寄り添い、何を望まれ、どんな課題があるのかを考え、お客様の為に出来ることを実行していく大切さを改めて体験できました。

着任して間もない頃の出来事ではありましたが、新天地で気付けたことを大切に、この先も地域に密着したお客様第一主義の思いで良い経験と勉強を続けていきたいと考えています。