

富士通さんが好きになりました

富士通エフサス西日本カスタマーサービス株式会社
四国カスタマーサービス統括部
高知カスタマーサービス部

三宅規夫

お客様からいただいたこの言葉で、私はC Eとしての自信を取り戻しました。

私は入社後、18年間C Eとして保守業務に従事し、その後ネットワークサポート部門に7年半出向、そして1年半前にC Eの現場に復帰しました。

ネットワークサポート部門では、フィールドC EやS Eが手に負えないネットワークトラブルを、ログ解析や過去の事例と照らし合わせてたりすることで、原因を特定し早期解決に導く業務です。

このサポート業務で、ネットワークトラブルの対応スキルに関しては、西日本で3本の指に入ると自負するまでのスキルが身に付きましたが、お客様の対応スキルは成長どころか衰えていきました。

その理由として、私が所属していたネットワークサポート部門では、C Eや修理窓口の担当者など、社内の人間しか対応しません。お客様報告や現地対応については、C Eや修理窓口の担当者が行い、我々サポート部門の人間が直接お客様に接する機会が殆ど無いからです。

サポート業務を開始して間もない頃は、社内の人にも専門用語を使用せず、分かりやすく丁寧に回答していましたが、C Eや修理窓口の担当者が求めているのは、“問合わせ内容への迅速かつ正確な回答”という事が分かり、その先にあるお客様への分かりやすい説

明や、クレーム対応はC Eや修理窓口担当者にて全てお任せする形になっていました。

時は流れ、サポートになってから7年半後、とうとうフィールドC Eへの帰還命令が発令されました。ネットワーク機器以外の技術的なスキルにも多少不安はありましたが、何よりお客様と直接やり取りすることへの不安が大きくありました。

C Eに復帰後、少しずつではありましたが、C Eとしての勘を取り戻しつつ、色々な装置に対応できるよう日々の業務をこなしていました。そんなある日、上司からS社での構築作業（ネットワークディスク導入）を任されました。構築スキルには自信があったため、快諾はしましたが、やはりお客様対応には不安が残ったままでした。

作業初日、ドキドキしながら初めてお客様の担当者にご挨拶したところ、素っ気ない態度で勝手にやってくださいという感じでした。機嫌が悪そうであることは鈍感な私でも分かるくらいに伝わってきたので、淡々とこなして帰ろうと思いましたが、何日間か通う必要があるので仲良くなる方法を考えました。

まず考えたのがお菓子作戦です。オスシメのあま〜い飴を差し上げましたが、梅の入った酸っぱい飴が好みとのことで失敗しました。次にあま〜いチョコを差し上げましたが、ビターチョコが好みとのことでまた失敗

です。

お菓子作戦は諦め、楽しい会話作戦に切り替えました。パソコンの上にアニメのキャラクターが並べてあったので、「このキャラ私も好きなんですよ」とあまり知らないながらも言葉のキャッチボールを試みましたが、「前任者が置いていった物です」と一蹴され、「昨日のあのテレビ見ました?」と聞くと、「基本、テレビは見ません」とまた一蹴されました。

もう黙っておいた方が良さそうと判断し、淡々と作業をしていたところ、お客様が「あー、また動かなくなった」とため息をつきました。何が動かないのか聞くと、インターネットで調べ物をする時にページの切り替わりが遅くなったり、表示エラーになったりすることでした。調子が悪くなる度に、パソコン、HUB、ルータを再起動して復旧させていたらしく、とても不便そうでした。

私は、「これはネットワークのトラブルかな? 出番キターー!」と心の中で叫び、「再起動する前に見させてください」とお願いしました。そして手際よく切分けを行ったところ、B社のルータのファームウェアの問題と判明しました。お客様に原因を説明し、ファームウェアのバージョンアップを行うと、「関係ない作業なのにありがとうございます」と初めて笑顔を見せてくれました。

それからは徐々に笑顔で会話してくれるようになり、冗談交じりの会話も増え、後々の作業を楽しく行うことができました。

数日後、構築作業が全て終わり、お客様に完了の報告をしたところ、「私、実は過去に受けた対応で富士通さんが嫌いになっていました。富士通さんのパソコンもリース期限があるから仕方なく使っていました。でも三宅

さんの誠実な対応で富士通さんのイメージが変わりました。富士通さんが好きになりました。これからもよろしくお願いします」とありがたいお言葉をいただきました。

私はその言葉にハッとしました。我々CEの何気ない気づきで富士通という大きな会社の印象まで変えられることと、逆に何気ないことで印象を悪くすることもあるのだと、CEとしての自信がついた反面、改めて身の引き締まる思いがしました。

この作業以降、お客様との関係も良好で、バックアップソフトの導入提案、クラウド型ウイルス対策ソフトの導入提案、ファイルサーバのクラウド化提案と、何気ない会話の中から現状抱えている不満や要望を引き出し、お客様の立場にたった提案を行ったところ、全て快諾、導入していただきました。

最近、何より嬉しいのが、作業に行くと笑顔で迎えられ、私好みのあま〜いお菓子とコーヒーを出していただけることです。後から聞いた話ですが、私が最初仲良くなろうと、お菓子作戦や楽しい会話作戦を色々試していたのが面白かったそうです。バレバレでしたが内心面白かったそうなので、無駄ではなかった!

最後に、我々CEは、より良いサービスや製品をお客様に提供するための、お客様と富士通との架け橋です。お客様の日常業務で発生している問題を把握し、お客様との対話などを通じてお客様との良好な関係を維持発展させることが重要です。今後もプロとしての確かな技術力と、常にお客様の立場に立って物事を考える「お客様起点」を胸に、CEとしての誇りと自信を持って日々の業務に励みます。