

# お客様に寄り添う

P F U I Tサービス株式会社  
大阪S C

## 野 口 匠

私は入社以来、カスタマエンジニアとして保守業務に携わっています。新人の頃はパソコンやプリンタだけでしたが、今では様々な機種を保守できるようになり、徐々に後輩の指導をする機会も増えてきました。一方で業務量も増え、いかに早く作業を終わらせるか？という部分ばかりに目が行き、機械的に作業をこなしていく毎日が続いていました。

情報システムの担当者やデータセンターなど、実際に利用されるお客様と顔を合わせる機会が減っていき、お客様に寄り添うという初心を忘れてしまっていました。

そんな私の意識を大きく変えた出来事をお話します。

ある日、コールセンターから着信がありました。

「担当地区の病院でサーバのトラブルが発生しています、至急向かってください」

社有車の鍵を握りながら「とにかく向かいます、サポート選定の部品を全て現地配送してください」とお願いし、お客様先へ向かいました。

お客様先に到着すると院長先生が出てこられました。こちらの病院は個人で運営されており、もちろんシステム担当者などは存在しません。院長先生に対応頂くのですが、開院以来このようなトラブルはなかったため非常に憔悴されていました。

「そうか、情報システム部なんて無いよな」

私はここ最近、データセンターや情報システム部があるような大規模な医療施設ばかり訪問していました。そのため漠然と「担当者はシステムが分かっている」と思い込んでいたのです。

挨拶とお詫びの後にシステムや修理の流れなどの質問を受けたので、専門用語を避け出来る限り分かりやすい言葉を心掛けてお話ししました。お客様もやっと状況が把握できたようでしたが、まだ不安げな様子でした。予定をこなすためではなく、お客様のために「早く直さない」と思い作業に取り掛かります。

その後、サーバの修理自体は問題なく完了し業務確認をお願いしたあたりで、やっとお客様の表情が和らいだようでした。

「ありがとう、いつも通り動くよ。本当に助かりました。」その言葉で、お客様とともに私自身も安堵しました。

あわせて、「今回は電源ユニットの交換で復旧したこと、サーバのログには数か月前から電源ユニット電圧が不安定というログが残っており、徐々に悪化して今回のトラブルに繋がったこと」を専門用語は使わず丁寧にお伝えしました。

自然と、私の口からは「ほかに不明点や不安に思うところはございませんか？」という言葉が出ていました。

新人のころは当たり前のように口にしていたのに、ここ最近の私は「何を交換して復旧

した」と端的に報告するだけで、早く作業を終わらせることしか考えていませんでした。つまり、お客様のことを考えられていなかったのだと気付かされました。

「何かトラブルを予防する方法はあるかな？」

お客様はシステムに詳しいわけではなく、ステータス確認やログチェックが出来ないとのことで思い切って定期点検を提案してみました。

「現在、こちらのサーバは定期点検の契約がありません。定期的にエンジニアが点検に伺うことで軽微な不具合のうちに対応し、大きなトラブルを防ぐことが出来るかもしれません」

「定期点検？野口さんが来てくれるならぜひお願いしたい」と申し出があり、追加の保守契約を頂くことが出来ました。

今でも私が点検にお伺いするたびに「待つ

ていたよ、相談したいことがあって」という関係が続いています。

このお客様にお伺いするたびに「お客様に寄り添う」という初心を思い出します。

あの日、院長先生の言葉が無ければ「ただ修理をするだけ」のエンジニアのままだったでしょう。機械を使っているのは結局人であり、なぜエンジニアの前にカスタマという単語が付くのか気付かせて頂きました。

今では、その思いを忘れないよう提案活動推進を担当しています。

様々な機械があるようにお客様も様々で、実際に訪問したエンジニアだから分かる気付きもあります。コールセンターなどと違い、お客様と直接向き合えるのはカスタマエンジニアの特権ではないでしょうか。

「今自分に何が出来るのか？」という矜持を持ってお客様と接することが、より良い保守サービスの第一歩だと信じています。