

お客様との会話

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社
カスタマサービス部
東京カスタマサービス第一課

古 味 諒 大

「まだ直らないの？困るのだけど。」

障害対応を始めてまもなく、ふいにかげられた言葉にドキリとしたことを今でも思い出します。作業を始めてから15分程しか経っていないので、時間をかけている意識はなく、想定外のお言葉に硬直してしまいました。

これは私がCEとして働き始めて半年ほどの駆け出しの時期に、金融系のお客様先でNW障害対応をした時の事です。この頃の私は、単独で障害対応に対応するようになってからまだ日が浅く、作業手順の確認や対応に間違いが無い様、目の前の事にばかり注力していました。

障害対応は、現地で確認した不具合状況についてコールセンターと電話連絡を取りながら障害部位の切り分けや交換対応を行います。電源のオフや機器交換等のアクション毎にコールセンターより作業許可を得て対応するため、作業中に一旦手を止めて報告や指示待ちの時間が発生します。お客様から苦言を頂いたのはまさにこの指示待ちのタイミングで、復旧を急いでいる状況下で何を悠長にしているのか？と感じさせてしまいました。後から伺ったことですが、立ち合いをされたお客様はネットワーク障害により会議室のシステムが利用出来ない事で、利用者の方からひっきりなしに問い合わせを受けられていたようです。

この頃の私には、お客様の立場に立った考え方が出来ていませんでした。CEの業務とは機械を相手にした、どちらかといえば無機質なものだと思い違いをしており、お客様とのコミュニケーションや、機器故障に起因する業務影響への配慮が全くもって足りていなかったのです。

一通りの対応が終わり、機器交換により障害は復旧しました。コールセンターより退室の許可が出るのを待っている間、お客様と会話をする時間がありました。障害が復旧した安心感からか、お客様は作業中の発言について説明をしてくださいました。大事な会議があり、システムの利用ができないことで困っていた利用者の方との板挟みで余裕がなくなっていた中、作業中に手を止めている私を見て正直苛立ってしまったと言われました。

復旧後にお客様と会話できたことで、誤解は解けましたが、具体的にどのように対応すべきだったのかがわからず、後日先輩に相談をしました。「お客様とちゃんとコミュニケーションをとった？中間報告や、作業内容についてちゃんと説明した？」先輩からの質問を思い返すと、訪問時の会話は必要最低限で、目の前で困っている「お客様」よりも「機械」にばかり集中してしまっていました。

先輩からの助言を受け、コミュニケーション・報連相の徹底と意識改善を行いました。

CEにとっては一日数件の障害対応を行うことも珍しくなく、障害対応とは日常の一環です。しかし、お客様からすれば普段使用出来ているシステムが急に使えなくなることは、予測することのできない非日常的な出来事です。使用出来ないことで業務に支障が出ますし、いつ直るのか？どうすればよいのか？不安な気持ちになるはずです。私たちCEにとっての業務とは、お客様に起きている問題や不安を解消することも含まれるのではないのでしょうか。今回の事例でいえば、お客様とのコミュニケーションによって解消出来てい

たはずでした。

この経験を経てから数年、私のコミュニケーション能力はずいぶんよくなったと思います。早い段階でコミュニケーションの大切さに気が付けたことは幸運でした。この数年間、模範となる先輩方が多くいる恵まれた環境下でCEとして、人として大きく成長することが出来たと思います。これからも、お客様に寄り添い、より良いサービスを提供できるように心がけてCEを続けていきたいと思っています。