

# 判断力の大切さ

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  
北関東カスタマサービス課

## 渡 辺 茂

CEとして10年程が経過し、ある重要顧客の主担当を任せてもらっていた時の話です。

その重要顧客は群馬県内の各市町村に拠点があり、端末が設置されていました。

その日は、〇〇町と△△△町で2件の点検作業が予定されていましたが、朝から台風の影響で雨が降っていました。

前日から台風が接近してくることは予想されていましたが、急なスケジュール変更は難しく、影響は少ないだろうと軽く考えていました。

しかし当日の朝、起床してみると、台風は関東地方を直撃するコースで接近しており、状況は悪化していました。

早めに出社し、上長に相談しましたが、まだ定時前で、お客様に連絡が取れない為、予定通りにサービスカーで出発することになりました。

1件目の〇〇町の拠点へは、雨は多少強く降っていたものの、無事到着することができ、予定通りに点検作業を行えました。

〇〇町の点検作業が終わり、次の△△△町へ移動を開始しました。

△△△町へは、山沿いの国道を通るのですが、途中道路に水があふれだし、砂利が流出しているような箇所がある等、路面状態が悪く多少時間がかかったものの、何とか△△△町の拠点に到着することができました。

サービスカーを止め、正面入口から訪問したところ、建物の中は台風の影響からか、大勢の人でごった返していました。

その光景を見ただけでこれは点検作業を行わせてもらえる状況ではないことをすぐに察しましたが、恐る恐るお客様に、端末の点検作業に伺った旨を伝えると、「今は台風で忙しい。こんな状況で点検作業なんてできると思いますか」と予想通り厳しい反応が返ってきました。

上長へ報告すると、「せっかく行ったのだから、何とか作業させてもらえないの?」と言われましたが、そんな状況ではない旨を事細かに説明し、ようやく状況を理解してもらうことができた為、点検作業は中止することになりました。

お客様へ点検作業中止を報告し、会社に戻ろうとしたところ、驚きの事実を告げられました。「〇〇さん、どこから来たの? 道路は通行止めで帰れないよ。」

詳しく聞いたところ、会社がある前橋方面に向かう国道が上下線とも通行止めで、長野や軽井沢方面への迂回も出来ないとのことでした。

上長に現状を報告し、まずは安全最優先で近隣のホテルを探すこととなりました。

当時スマホ等はまだ存在せず、手軽にイン

ターネットでホテルを探すようなことはできませんでした。

近隣にはあいにくホテルが無かった為、観光地である草津町に行くことができれば、なんとかなるだろうと思い、草津町へ向けて出発しました。

途中、旅館案内所を見つけ、今日泊まれるホテルがあるかどうかを確認したところ、幸いにもビジネスホテルが1軒空いており、そこに泊まることにしました。

宿泊プランに食事がついていない為、強雨の中、食事ができるお店を探すことにしました。

湯畑周辺で焼肉店が開いているのを見つけ、遅い昼食兼夕食にありつくことができました。

他にもお店らしき建物はありましたが、台風の中、営業しているところはほとんどありませんでした。

翌朝、早めに起床すると、台風は通過しており、雨は止んでいました。

ホテルをチェックアウトし、朝食を買いにコンビニへ行ってみましたが、物流が止まってしまっている為、お弁当等は全くありません。かろうじて、売れ残りのパンがある程度でした。

その後、道路状況を確認する為、交番に行き、通行止めが解除になったかどうかを聞いてみましたが、まだ解除されていないとのことでした。

このまま交番に居続ける訳にもいかず、ど

うしたものかと悩んでいたところ、国道沿いの公園駐車場であれば、トイレも使えて、通行止めが解除されれば、町内放送が流れるので車内に居ても聞こえると教えてもらい、その公園の駐車場で待機することにしました。

当時、モバイルパソコン等も個人配備されていなかった為、何もできずに車内で待つしかありませんでした。ひたすら待つこと約5時間、午後2時に国道の通行止めが解除されたとの町内放送が聞こえてきました。

すぐに会社へこれから帰社することを伝えて、草津町を後にしました。帰りの道中は渋滞もなく、2時間程で無事に帰社することができました。

この一件では、スケジュール済の予定を直前に変更するとお客様に迷惑をかけてしまうと思い、台風が迫る中でも予定通り訪問しましたが、結果的に変更しなかった事で逆に迷惑をかけてしまいました。

当日朝の上長相談時にも、考え得る最悪の状況を説明していれば、点検作業日を延期させるという判断ができていたかもしれません。

前日から台風の影響による混乱が予想できていれば、早めに決断しお客様に作業延期を申し入れる等の対策がとれたはずです。

この一件は、とても良い教訓となり、当時から現在までに至る二十数年もの間、CE活動の糧となり、力となって私を支えています。