

失敗から学ぶ

OKIクロステック株式会社
九州支社 サポートサービス第二部
宮崎支店 CE係

小 森 優 一

私たちの仕事は機械相手がフォーカスされているように思われがちですが、個人的には人と人とのコミュニケーションが最も重要な事だと考えています。

理由の一つに、お客様とのコミュニケーション不足から重大な失敗に繋がった事を少なからず、私は経験しているからです。

失敗談として、過去のプリンター修理対応時の事が今でも思い出されます。

ある日、作業スケジュールを管理している作業管理者から、前日受付分のプリンター修理を翌日の朝一对応してくれとの指示を受け、翌日早朝にお客様先へ向かいました。店舗は9時から営業開始でしたが、朝一对応と聞いていたので出来るだけ早く対応した方が良いと思い、8時過ぎには店舗に到着しお客様の出社を待つことにしました。

しばらく待っているとお客様がお見えになったので、挨拶して訪問理由をお伝えしたところ怪訝そうな顔になりました。私は不安になり、恐る恐る「もしかすると今日の朝、修理に伺う旨の連絡は来て無かったですか？」とお伺いすると、事前に連絡が無かったと叱責されてしまいました。

まずは訪問連絡を行わなかった事をお客様に一旦謝罪し、すぐに作業管理者へ確認をしたところ、前日アポイントを入れたが、お客様に連絡がつかなかった事を私に伝え忘れた

という事を知らされました。その事を聞いた瞬間に「なぜ私が怒られるのか」と、一瞬モヤッとしましたが、すぐに気持ちを切り替えてお客様へ改めて謝罪を行い、修理を始めました。

この時、お客様には私の顔が曇るのを見ていたと思う。よくよく考えてみれば開店前の朝の忙しい時間帯に事前アポイントもなく訪問すれば誰でも不快に感じるよなと思いました。

プリンターの症状は間欠的だった為、現象の確認が取れない状況で頭を悩ませられていました。決定的な状況判断が欲しかった事と、お店の開店前までに作業を終わらせるよう伝えられていた私は、このまましばらく様子見していただくほかないと考えました。

早めに作業を切り上げ、状況をお客様へ伝えようと顔を上げましたがお客様はまだ朝の開店前の準備で忙しそうにしています。しかし、開店まで時間が無かったため、意を決しお客様を呼び止めました。「すみません今お時間大丈夫ですか」お客様は忙しそうな手を動かしたままです。

お客様は忙しさからなのか、私の対応にまだ納得ができていないのか、不機嫌そうな態度に見えました。もう一度「すみません」と声を掛けお客様は手を止められました。

細かく話すと長くなりそうだと考えた私

は、手短かに「状況が再現せず、保全で部品交換する箇所が特定できないので様子をみさせて頂きたい」とお客様に伝えたところ、「そうであればプリンターを交換しろ!」と怒鳴られました。

これは言い方が不味かったかと思いましたが、取り返しのつかない状況にいることをお客様の顔を見て理解しました。

完全にご立腹状態の中、できる限り誠心誠意状況の説明をしましたが、時すでに遅く、怒りは収まらず現場を追い出されました。このような事態になったのは初めてでした。

初めての事に気持ちが動揺して思わず涙が出てきましたが、しばらく時間が経ち冷静になった頭で考えてみました。

お客様は機械の調子が悪く困っていたことや、アポイント無しの訪問、私の保守員としての対応や説明に納得がいかなかったことに対する怒りがあったのだろう、当然の結果だと思いました。作業管理者へクレームを含めた対応状況を伝え、後日他の保守員がプリンター本体の交換を行い事態が収まったと聞きました。

それからしばらくして、同じお客様のもとに点検でお伺いする機会がありました。前回の記憶がよみがえり、若干トラウマ気味だった私は、お客様と顔を合わせ一言「あの時は申し訳ございませんでした」と伝えると、当時の事をお客様が話してくれました。

私が予想した通りの怒りがあの時爆発した

事や「忙しい時間でも大事な話はしっかり伝えてほしかったんだ」と言われ、私は「はっ!」としました。

お客様が望んでいる事が何なのか、考える最善を尽くしたつもりがお客様には届いていなかったんだと。

点検が終わり、店舗を出る際にお客様から一言「あの時はすみませんでした」と言われ、心が落ち着きました。「こちらも至らぬ点が多く申し訳ございませんでした」とお伝えしました。

その後からのお客様対応で心がけている事は、些細なお話から大事なお話まで密なコミュニケーションをとることを意識して努めるようにしています。

当時の私は、お客様の顔を少し見ただけでお客様の考えている事を理解したつもりになっていました。失敗からの教訓で改めて意識を変える事が出来たことでステップアップできたと思います。

お客様が何を望んで私たち保守員を呼んだのかを知るためには聞く力と伝える力、つまりコミュニケーション力が不可欠です。ほんの少し話しをして相手の顔を見れば大体察しがつくと、保守員になり中堅と呼ばれ始め天狗になっていた私に起きたこの失敗が、今でもお客様に対するコミュニケーション力の柱となっています。

失敗を繰り返さず失敗を糧にすることで成長をし続けることを目標に今でも保守員を続けています。