

プロフェッショナルとは

OKIクロステック株式会社
中国支社 サポートサービス第一部
広島サービス第一課 呉サービスセンター

谷口幸次

突然ですが、プロ野球の話をしてします。
プロ（プロフェッショナル）対アマチュア
が戦ったとします。
どちらが勝つと思いますか？

普通に考えたら分かると思いますが、もち
ろんプロが勝ちますよね？
アマチュアにプロの動き（仕事）をしると
急に言われても当然出来ません。

今回、そのような事象（経験）が発生し、
お客様満足度とは何か？についてより一層考
えさせられる事となりました。

ある日の出来事です。
A会社様のプリンター故障が発生、お客様
申告内容としては「印刷面が掠れる」との内
容でした。

プロ（電話対応者）が本状況を確認すると、
「ある部分が汚れているから清掃したら直る
な・・・電話で清掃箇所説明して清掃してもら
うか」と経験上なります。

プロ目線で清掃箇所の説明をお客様に電話
でお伝えした所、お客様よりクレーム・激高
されたと言われ即現場対応となりました。

私は、電話対応者から訪問するよう指示が
出た為、何故お客様が激高したのか？と疑問
に思いながら現場へと向かいました。

数十分で現場到着、お客様にご挨拶・お詫
びをして保守対応にあたりました。

訪問した際、お客様は通常状態で、「なん
で激高したのか？普通じゃん・・・」と思い
ながら保守対応をしておりました。

保守作業を進めていると、お客様からある
言葉を伝えられました。

お客様：「あなたは、取れたての牡蠣の殻
を剥いたことはありますか？」

突然の事に戸惑いながら、
私：「いえ、剥いたことは無いですね・・・」
返答をしました。

その後お客様より、
お客様：「では、今からあなたに電話で牡
蠣の殻剥きの説明をしますのでもらえま
すか？」

と続けざまに言われました。

当然私は、
私：「電話で説明されても、難しいですね。
した事無いので・・・」と返答をしました。

そこでお客様よりある事を伝えられ、お客
様が何故激高したのか気づかされました。

お客様：「出来ないのは当然ですよ？したこと無いでもんね。電話であれやれこれやれ言われて出来ますか？私は、牡蠣に関してはプロですが、プリンターに関しては素人です。電話口で、掃除してもらったら直ぐ直りますから、ある部品を拭いてください・・・【掃除したらすぐ直りますから】・・・それに腹が立ちましたね・・・」と・・・

お客様が電話口でこのような事を言われていたのかと思い、お客様へお詫びとお話を続けました。

私：「大変失礼な対応申し訳ございませんでした。確かに私共はプリンターのプロです。プロから見たら何気ない事でも、お客様から見たら難しい事、出来ない事もあります。牡蠣の殻を剥けないのとまったく同じですね。本当に失礼な対応申し訳ございません」とお詫びいたしました。

その後保守対応も終わり・・・

お客様から最後にこのお言葉を頂きました。

お客様：「急に変な話をして申し訳ない。

ですが、私も牡蠣のプロとしてあなたに（会社）言っています。常にお客様目線で私は対応しています。お客様はアマチュアですよ・・・プロと同じじゃないからね・・・なので、あなた達もお客様目線・お客様第一で行動してみては？今日是对応してくれてありがとうね。またよろしくお願いします。」

最後の言葉で私は再度気づかされました。

日が経つにつれ人間誰しも慣れが生じて、お客様目線で対応せずプロ目線で接してしまいます。その対応のズレでお客様に失礼な対応をし、お客様の気持ちに答えられず顧客満足度低下に繋がってしまいます。これではプロとは言えません。

プロはいかなる時もお客様の立場に立ち、お客様のご要望に応え、お客様第一に行動する事が出来るのがプロと呼ばれる由縁だと思います。

最後に、今回の経験を活かしお客様の立場に立って、何で困っているのか？何をしてほしいのか？第一に考え、行動し今後の保守対応にあたります。

それが顧客満足度向上に繋がると思います。