

自然なホスピタリティ活動で、最高の保守サービスを。

NECフィールドディング株式会社
九州支社 福岡支店第一サービス課

長 埜 誠一郎

私はカスタマエンジニア職（CE職）として、日々、保守作業に従事している。

CE職は、保守作業だけではなく、消耗品のご提案やお困りごとのヒアリング等でお客様との距離を縮めることも大切な活動だと私は思う。

当社では、各CEが数社をメインで担当をする「注力顧客活動」が行われている。そのお客様の保守作業はもちろん、お客様の事業内容を知り、お客様が必要なものをご提案するという営業にも近い活動だ。

私も、自治体を含め9社を担当しており、保守作業は私がメイン担当として責任感を持って対応をさせていただいている。今では全てのお客様と不快に思われない程度のフランクな会話が出来るようになっており、名前で呼ばれることはもちろん、お客様からプリンタを購入したいなどご相談をお受けするような関係性でもある。

ここでは、私が担当をしている離島の市役所での活動を紹介します。

ある真夏の日曜日に、私が担当をしている自治体にて線状降水帯の影響により、災害が発生していることをニュースで知った。

レーダーを見るとその自治体の電算室がある地域が赤や紫になっており、「記録的短時間大雨情報」も発表されていた。

私は「電算室は頑丈だから大丈夫だろうが、何か障害が発生しているかもしれない」と不安を抱き、翌日の月曜日の朝一に電算室に電話をした。

不安は的中した。

長 埜：「昨日の大雨、ニュースで見ました。何かトラブルとか発生していませんか？」

お客様：「長埜さん！大変っ大変っ！トラブルー！！」

長 埜：「何かあったんですか??」

お客様：「庁舎内の半分のPCが行政ネットワークに繋がらないんですよっ！」

「いま、販売店と電話しながら故障している箇所を調べているんですけど、どうやらどこかのメディコンが障害の様です！！」

長 埜：「わかりました！まずはメディコンが手配できるかを調べますね！またご連絡します！」

私は電話を切り、すぐに在庫を調べた。最寄りのパーツセンターになく、一番近くて大阪だった。

すぐに上司に事態報告をした。

上司は、「緊急で部品を手配して夕方の便で飛べるように調整しよう」と仰っていただいた。

部品を手配するには、お客様から当社のコールセンターに機器の情報と発生している現象を連絡していただき、その後担当拠点に作業指示が来て、初めて部品の手配が出来るようになるが、私は「お客様は対応でコールをいただく余裕もないだろう」と思い、お客様に「私がコールセンターに連絡します。部品は近場にありませんが、何とか本日中にそちらに飛べるように調整します！」

とお伝えした。

部品は新幹線で大阪から博多駅経由で最寄りのパーツセンターに運ばれることとなり、私は渡航の準備をした。

当日は幸いなことに計画作業も無かったことから、予定表に「〇〇市役所緊急対応中」と入力して、対応に集中した。

販売店様営業にも連絡を入れたが、販売店様は「今日は訪問する事は難しい」との事だった。

私が何とかして訪問をするしかないと使命感にかられた。

飛行機の予約、ホテルの予約、レンタカーの予約をしていると既に昼前になっていた。

予約した飛行機は15時発の便、新幹線でこちらに向かっている部品は博多駅に13時半着予定。最寄りのパーツセンターに到着するのが14時前くらいで飛行機の時間ギリギリになると感じた。パーツセンターと調整して、私が博多駅で受け取り福岡空港まで直行したことで当日中に現地入りすることが出来た。お客様のコールを待っていたら、当日中の到着

は到底不可能だっただろう。

現地には16時過ぎに到着した。障害箇所と思われるメディコンを交換するも復旧せず、回線図を拝見し、別の場所のメディコンを交換したところ無事通信を復旧することが出来た。時間は17時半前だった。庁舎内の職員さんとの業務確認も無事終わり完全復旧となった。

お客様：「いやー、良かった！フィールディングさんというよりも長埜さんに感謝！ホントありがとうございます来てくれて！！」

私としては担当CEとして当然の対応を行っただけと思っていたが、確かにお客様視点では最初に連絡をした時点から復旧まで、期待を大きく超えるサービスと感じ取っていただけたのかもしれない。特に離島という特殊な条件下で即日対応できたことは私自身としても会心の保守サービスだったと後になって気づいた。

私は常日頃から、担当するお客様とは、定期的に連絡を取りあい、定期的に訪問して相談をしやすい環境を構築できるように心がけている。その様な関係性から今回の事例の様な「自然なホスピタリティ活動」が実施できたと考える。お客様を知り、物を販売することは企業としても大切だと思うが、メイン担当として「ヒト（お客様）とヒト（CE）」との繋がりを今後も大切にしつつ、今後も最高の保守サービスを提供していきたいと思う。