

お客様に選んでいただけることで経験を積む

株式会社 日立システムズフィールドサービス
支社統括本部 東日本支社
東北支店 サービス部
第2サービスグループ 盛岡営業所

吉 田 脩 人

私は入社6年目の巡回保守を担当しています。

入社後から今まで変わらず盛岡営業所に在籍しております。

これまでの経験や感じたことをお伝えします。

私が担当している巡回保守内容は、ATMに代表される金融端末系とPCなどの汎用系両方を担当しております。

元々の配属時は金融系を学んでいたため、何となくの知識はありましたが汎用系のものは、現場で初めて見る、触るものがほとんどで毎日が勉強の日々でした。

配属当初は部署の先輩方に同行し、お客様の対応や機器の扱いについて学ぶことが多く、弊社では他ベンダー製品も多く扱っているため、対応する機器も多く疲弊する先輩方を見ながら、早く一人前になって部署の皆さんの役に立てるようになりたいと思う日々が続いていました。1年くらいは先輩方と同行して作業を行っていたような気がします。

それからかれこれ2、3年は点検や軽微な障害対応を一人で行い経験を重ねていきました。

転機が訪れたのは某メーカーのPC修理をすることになったことです。

正直に言うと、それまでの私はPCを使う側の人間で中身（ハード）の部分は全く分か

らない素人でした。先輩方やマニュアル、統制部署の指示を確認しながらファン交換など簡単な作業から役割を与えてもらいました。

段々とマザーボードのような、時間がかかる部品の交換もやらせて頂けるようになりました。

ある日、上司の方からこんなお話が…。

「首都圏の部署で今やって頂いている某メーカーPC修理の応援依頼があるんだけどどうかな？」とお声が掛かりました。私はこれまでの経験があるものの、やはり都内の件数は膨大かつ今まで触れたことの無い多様な機種があるとのことだったので、不安がありました。しかしながら発想を変えればこれは自身のスキルアップになるのではと考えて、チャレンジしてみることにしました。

私が都内で作業を行った期間は約半年にのびります。この期間、簡単な障害から難解障害まで経験した数は膨大な台数でした。場合によっては、お客様や首都圏の部署の方にご迷惑をおかけしたこともあったと思います。地方にいと件数もそこまで多くはありませんが、やはり数をこなして経験値を積んだことで得られたものは今の現場でも生きています。

私がよくお邪魔させていただくPC修理の現場があります。そこは、他の先輩方が行くこともあるお客様先ですが、嬉しいことに私

を指名をお願いしているそうです。

理由を聞いたのですが「他の方よりも作業が早く、修復まで時間がかからないので使用する側として嬉しい」とのお声がありました。

私としては実感がなかったのですが、これまでの経験値により作業を早く完了することができるようになっていたようです。

お客様が早期修復を望むのは当たり前のことですが、それに応えられるかはやはり作業者の技量にもかかっていると思いますので私としても大変嬉しく思いました。

この経験が功を奏したかは分かりませんが、弊社の中では巡回保守以外にもコールセンター業務も行っています。なんと、私にコールセンター業務の応援依頼まで来てしまいました。先に述べた某メーカーのP C修理は、巡回保守の経験も活かしながら作業を行うことができましたが、コールセンターの業務は右も左も分からない私が、電話を使うのは普段事務所でお客様からの着信を受けたり、逆に電話を掛けるレベルのど素人な状態です。

本当に私でいいのだろうか。そう思いながら、先のP C修理の応援時と同様に自身のスキルアップのためと思い仕事をしました。

最初は言葉遣いや対応方法に不慣れな点があり、部署の方やお客様をお待たせしてしまい注意を受けることもありましたが、件数を重ねていくうちに部署の方から「お客様親身になって対応いただいて大変助かりました！」とお言葉を頂きました。

この経験も普段の電話対応のスキルアップに役に立ったかと、今思い出すと感じます。

長くなりましたが、お客様の困りごとや不安を「私」を指名して対応をお願い頂いている方もいるという使命感と責任感を持ちながらこれからも仕事を続けたいと思います。お客様にとって「話しやすい」そして「頼れる」「何とかしてくれる」と思って頂けるC Eを目指して、ひとりで解決出来ない問題でも、会社全体で対応して解決する事で、お客様から信頼して頂けるC Eを目指して行きたいと思っています。