

全てはここから

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社
統合運用フィールドサービス統括部
カスタマサービス部
カスタマサービス技術課

清水 恵美子

コールセンターに関わることになったのは、隣席の方の担当業務であった「小型の専用端末（モバイルコンピュータ）」の操作案内を手伝ったことからでした。

この専用端末は、受付窓口やカウンタなどの接客業務にて使用する端末で、TOP画面上の項目を専用タッチペンでタッチすれば、お客様の業務を行うことが出来るという、お客様業務に特化した業務アプリケーションを利用するものでした。

その頃はまだ、パソコン自体が一般家庭には普及しておらず、ご使用のお客様は触るのが怖い、通常業務以外での操作をご不安に思われる方が大半で、わたし自身もまだパソコンリテラシーが浅い状態ではありましたが、このような業務を経験するのも面白そうということで、窓口業務に携わるようになりました。

わたしのコールセンターでの礎となる、お客様との応対時のお話です。

朝、電話がかかってきて、お客様より「前日の売上が送信されていないと本部から連絡がありました」とご申告、売上が本部に上がらないためお困りとのこと様子。

まずは、お客様に端末のケーブルが抜けかけていないか、モデム等の通信機器に問題がないかを確認していただきます。周辺機器は

来店するお客様から見えないように設置しているため、お客様も普段からそれぞれの機器がどこにあるのか把握していない方も多く、ケーブルをたどってもらい、「こんな形状をした物で、正面にランプ表示があるものがあるはずなので、周りを探してほしい」とお願いし、探し出していただくことになりましたが、なかなか見つかりません。

対象機器が見つかっただけで、「ありました！」と、これからの確認の本番なのにお客様が喜んでくれたりするような感じでした。

一通りの機器のランプ状態の確認、電源OFF/ONを行っていただき、やっとのことで、パソコン側の画面操作案内を開始。

画面の項目位置は把握しており、同じ画面のことを操作案内しているはずなのに、思うように通信テストまでたどり着きません。何度かの説明後に通信テストが終了、売上の再送信を依頼し、やっとお客様は本来の業務に戻ることが出来るようになり、対応が完了となりました。

こうやって説明すると難しいことではないのですが、なかなか思うように進まず、時間がかかってしまうことも多く、自分の説明の仕方に問題があるのでは？どうすれば誰でも分かるようにご案内出来るか？を試行錯誤し、電話対応の難しさを痛感する日々でした。

ただ、問題が電話で解決した時の安堵感・達成感が大きく、コールセンターでの対応力の自信をつけさせていただきました。

お客様から、「復旧して助かりました。また何かあった時はよろしくお願いします。」と言っていたいた時は、自分の成長を実感することが出来ました。

また、根気強く付き合っ下さり、優しく切り分け対応をしていただけたこともあり、自分もお客様の商品に興味を持ち、お店に足を運び、逆にファンにもなりました。

そして、このお客様の対応は実際のオペレーション操作、ハードウェア障害の全般を保守、障害時は部品の手配、作業者手配を全て実施しており、コールセンター業務の全て

を経験させていただく事もできました。また、リプレースの度に、新しい端末操作を勉強するなど、多くを学ばせていただきました。

多種多様なコール対応をしてきましたが、全てはこのお客様からはじまり、いまの業務につながっています。現在は、切り分け案内のようなヘルプデスク対応は実施しておりませんが、電話対応の難しさは変わっておらず、常に必要な知識と予測される質問を考え、どのようにお伝えすれば、齟齬がなく、話がスムーズに出来るかを念頭に日々業務を行っております。この初めて担当したお客様との経験を思い出し、今後もお客様に喜ばれる対応を心がけていきたいと思っています。