

共感することの大切さ

OKIクロステック株式会社
支社統括本部 第二支社
サポートサービス第一部
宇都宮支店 CE係

橋 本 未 来

私は、入社して12年間、サーバ・プリンタ・ATM・医療系を中心に現場保守に携わってきました。

その保守対応の中で、常に私が一番に心掛けていることがあります。

それは、「お客様の気持ちに共感する」ということです。これより、このことを意識するようになった出来事について話をしたいと思います。

私が入社2年目で駆け出しの時代、プリンタの保守作業に行った時の事です。

障害内容は「給紙時の紙詰まりの頻発」でした。この機種・内容なら経験があるから問題ないなと思いながら、車での移動を開始しました。

訪問した場所は民間の中古車販売会社です。

訪問後、すぐに担当者（以降Kさん）から「やっと来たのか、来るのが遅い！」「あんなのとこのプリンタはよく壊れるなあ！」と強い剣幕でお叱りの言葉を受けました。

どうやらKさんに確認すると、これまでも複数の保守員が数回対応しているとのこと。

未熟だった私は、正直、“自分がやったわけじゃないのに…”と考えながら謝罪し、作業を開始しました。

作業している最中も、監視されているような視線を背中に感じながら作業を進めました。

そして40分後、原因を特定して作業は終了しました。

作業内容の報告と動作確認をお願いし、プリンタの正常性を確認していただきましたが、これで退店というわけにはもちろんいかず、Kさんからは、これまでの故障多発によって、プリンタ及び保守員の保守対応について不信感を持たれており「どうせまた壊れるんじゃないか？また壊れたらどうするんだ！？」と強い口調で言われました。

返せる言葉がすぐには出ず、私は沈黙してしまいました。

その時、今回の対応、自分の考え方はよくないと強く感じ、そして“このまま不信感を持たれたまま帰るわけにはいかない！”と強い使命感を持ちました。

まずは、駐車場に部材を置くため、一旦その場を離れました。

そして、今回の障害によってどのような影響が出たのか考えてみました。

環境はパソコン2台にネットワーク接続でプリンタ1台という構成です。つまり、プリンタ1台が故障すると業務が停止してしまう環境です。

次に、自分自身の対応でなにが足りないのかを考えてみたところ、一つの言葉が浮かんできました。

それは、入社すぐに先輩より頂いた「温度の高い（怒っている）お客様には、まず共感してみな」という言葉でした。

その時は「わかりました！」と新入社員らしく元気に返事をしましたが、今考えると「共感」という言葉に対して頭に“？”が浮かんだ記憶があります。

よく耳にする言葉ですが、この時の私がもし共感とはなにかと聞かれた場合、私は「こんな感じ」という曖昧な表現しか浮かばなかったでしょう。

ふと、手に持ったスマートフォンで検索してみました。

「共感」とは、“他者と喜怒哀楽の感情を共有することを指す”とのこと。

つまり、悲しい気持ちをしている相手の感情を感じるだけでなく、自分もその相手の悲しい気持ちになってみるということでした。

この2つの事から、“もし私がKさんだったら？”と気持ちをシフトしてみました。

喜怒哀楽の「怒」と「哀」の感情がすぐのぼってきました。プリンタが故障すると業務停止してしまうだけでなく、さらに故障が直ってもまたすぐ故障してしまう。

感情を表に出す、出さないはともかく、怒らないほうが難しい。すーっとどこか他人事のように考えていた気持ちが消えていったのがわかりました。

「よし！」と心の中で叫び、店内に戻る為移動しました。

ここからは、Kさんの不信感をなくすため、必死でした。

プリンタの性能や特徴の説明、さらに機器

安定稼働の為のポイントの説明、使用上の注意点の説明を真剣に一つ一つ丁寧に伝えました。

Kさんに少し「喜」の感情が見えた気がしました。

その後、Kさんより、次に故障発生した場合の対処法について質問を受けました。

私が持っている知識のすべてを使い、実際にプリンタを使わせていただき、具体的にわかりやすく、各エラー発生時の対処方法や用紙詰まりの際の除去ポイント、清掃箇所及び方法について説明をしました。

すると、Kさんから「わかりやすい説明ありがとうございます！」と思ってもみなかった感謝の言葉を頂きました。

心の中で驚きながら恐る恐る表情を確認すると、Kさんは笑顔になっていました。

自然と私も笑顔になっていました。

そして、一通りの説明が終わり退店する間際、さらにKさんから、「いつも来るたび怒って申し訳ないね、またよろしくね。」と言われたとき、最初に訪問したときの「怒」と「哀」の感情でいっぱいだった冷たい空間の店内が、「喜」の感情でいっぱいになった暖かい空間の店内に変わった気がしました。

この経験は当時の私にとってかけがえのないものになりました。

あの言葉をくれた先輩にはとても感謝しています。あの時の感動は今でも忘れられません。

いや、忘れることはできないでしょう。

これが、私の保守対応の要になったことであり、「共感」することの大切さを実感した出来事です。