

第一印象

OKIクロステック株式会社

支社統括本部 九州支社

サポートサービス第二部 熊本支店 CE係

猿 渡 百 華

私は、入社してからカスタマエンジニアとして現在5年目になりました。主に金融機器の保守作業を業務としており点検・修理に赴くことが多いです。そんなある日、自分の行動を見直すきっかけになった印象深い出来事がありました。

その日は普段と違い離島へ出張中の作業で、当時は3年目となり通常業務も慣れてきたころ、また他の作業を任されて経験を積んでいる最中でした。作業内容としては機器の更改に伴い下見を行うことです。あまり慣れていない作業の上、いつもと環境の違う場面のこともあり緊張と不安でいっぱいでした。

「失礼します」

いつもと同じようにお客様先へ入り挨拶を済ませました。しかしお客様（以降Aさん）はなぜか浮かばない表情をしていました。私は作業内容で詳しく知りたいことや、他に聞きたいことがあるのかなと思いAさんに聞きました。Aさんは少し考えた後に「作業時間はどのくらいかかる？その間機械止めるのかな」とおっしゃられました。それに私はもう一度作業内容や機器を数分だけ止めさせていただくことなど説明し、理解していただいた上で作業許可も頂けましたがそれでもAさんの表情は変わらないままで私は何か胸に引っかかったまま作業を進めました。

一通り作業が終わりAさんへ報告をしに行くのですがまだ胸の引っ掛かりが拭えずあまり気が進まずにいました。そんな気持ちを打ち消して下見の結果や次期機器の設置位置が変わることの了承を頂くなど最終報告を無事終えました。ふとAさんの顔を見ると作業前のような表情はなくなっており穏やかな表情になっていました。私はほっとした気持ちになりましたが同時に「なんでだろう」と大きく疑問が浮かびました。

その疑問は退館する際に晴れることになりました。

退館時Aさんから「始めは自信なさそうな挨拶で大丈夫かなと思ってたけど、作業中の姿を見て安心したよ、機械保守できるのすごいね。」と声をかけていただきました。続けて「更改作業のときも猿渡さんがいいな、またきてね」と大変うれしい言葉をいただきました。

その言葉をいただき行動を見直さないといけないことに気づく反面、自分の技術力に自信をつけることができました。

この出来事の後、作業を振り返り指摘された初めの挨拶に関しては、不安感が出てしまっていたのだなと感じました。また確実な作業・技術力が必要なながらも第一印象を良く見せるためにも、初めの挨拶が大切だと再認識しました。そこから今後不安なことがあつ

でも初めの挨拶は関係なく明るくするように行動に移していきました。意識して挨拶するようになってから作業への「やってやるぞ」という意気込みを作業前に入れることができるような感じがします。4月より勤務地が変わってしまいましたが現在早くもお客様から「この間も来てくれた人だよね」と声かけしてくださることが多く、お客様からの信頼が得られているまた、以前よりもお客様の

心に寄り添えられていることが実感できています。

この出来事を踏まえながらもっと経験を積み、これからもお客様への接客力とカスタマエンジニアとしての技術力を両立して身に着け、最高の保守員を目指していきたいと思います。