

ブラックをカフェラテに

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一部

長崎サービス課CE係

米 田 勇 佑

私は入社して約9年、カスタマエンジニアとして主に金融系をメインに保守を行ってきました。長崎に異動してきてからはプリンターの保守が増え、お客様一人ひとりの生の声を聴く機会が増えることになりました。

ある日、プリンターの保守コールが入り対応するよう指示を受けました。内容は用紙ジャム多発。内容的にはよくある症状なので大体の目星を付け、現場に向かいました。

現場に到着し、お客様に問診を行い、状況を確認。予想通りサプライ品の故障による搬送不良でした。原因であるサプライ品を交換し、動作正常を確認したところで退店するため作業報告票にサインを頂こうとすると、少し不安そうな様子で「もうすぐで保証が切れるんだよね」とお客様に突然言われました。それもあと数週間だったように記憶しています。

この時、この言葉の意味にすぐに気付かず「そうなんですね～」とサインを頂き退店しようとした私は「はっ」としました。もしかしたら保証が切れた後のことが不安で買い換えたいのかな？と思い「買い替えとかをご検討されていますか？」とお伺いしました。するとお客様は笑顔で「そうなんだよね～少しアドバイスくれない？」と胸の内を明かして

くれました。正直、プリンターの保守経験も浅く知識もなかったのでお客様の為になるか不安でした。ただお客様の為になりたい一心と、すぐに気づけなかったふがいなさを払拭するため「私で良ければ」とすぐに返事をしました。そこから一緒にホームページを見ながら使用用途や頻度など他社製品も含め様々な面からご提案をし、ご相談に乗りました。最後には「OKIさんのこのプリンターにします！」と言って頂き、今日来てもらってよかったと缶コーヒーを頂きました。退店してから飲んだ缶コーヒーの味は、お客様の不安や悩みが晴れたような笑顔と、私の納得のいくプリンターを見つけてもらえた達成感でブラックなのにカフェラテのように甘く感じました。

お客様の何気ない一言や様子の意味に気付けたこの日から壊れた機械を直すだけではなく、お客様とのコミュニケーションの中で+αに気付けるよう保守を行っています。たまに、余計なことも言ってしまうことがありますが、そこはご愛嬌ということで。

これからもコミュニケーションを大切にお客様に寄り添いブラックの缶コーヒーをカフェラテにできるカスタマエンジニアであり続けたいです。