

寄り添った先にある信頼の大切さ

東芝 I T サービス株式会社
フィールドサービスセンタ
東日本フィールドサービス部
東北サービス担当

北 村 義 靖

私は保守サービス業務に就いて32年目になります。現在はサービス担当拠点代行を任されています。業務管理と現場作業の二刀流で、お客様の期待に応えていくことの大切さを日々感じている中、私が体験した事例を1つ紹介させていただきます。

それは豪雨が続く梅雨時の出来事でした。地域より回収してきた商品の注文書を機械（OCR）で読み取りする業務において、発注ミスが発生したとの内容であった。

注文書を読み取りする機械に問題がないか対応依頼があり、至急現地に訪問し状況を確認した。調査したところ、前年の梅雨時に発生していた同じ事象であった。前年は、現地調査した際に、現象の再現性がなく、お客様ご了承の上で調整と清掃にて様子見としていた。

注文書の記入数量欄を機械が読み間違えた場合、注文主であるお客様に届く商品数量が異なる事態となってしまう。そのクレーム対応や返品対応など、お客様へ多大なご迷惑をお掛けする事となる。注文数量については、合計数量チェック欄の追加や注文数量が多い場合に修正チェックする機能の追加などで誤読への対処が出来ている。

しかし、今回誤読した箇所は、注文数ではなく、お客様管理番号の数字である。身に覚えのないお客様や本来の注文主から商品が届

かないなどクレーム対応が必要となる。

さらに、今回は前年とは少し状況が異なり、特定の1台の機械ではなく、複数台の機械で誤読が発生している。その点を踏まえ関連部門と連携し、早急に調査を進めた。調査結果は、実際に誤読した注文書を読み取りしても再現しない状況であった。ハードウェア予防保守として被疑部品を見込み交換し、テスト読み取りでは問題ないため、お客様へご説明了承いただき翌朝業務立会いする事を約束しその日は引き上げた。

しかし、翌日業務立会いでは期待とは裏腹に誤読は再現した。その後も調査を継続したところ、雨が降った翌日以外は誤読が発生しない。10台近くの納入機械全台で発生することが判明した。

まずは雨が降らないと再現しない、火曜日の多い、読み始めの500枚程度では現象発生しない、事務所環境を24時間空調に変えても改善しない、1度目の読み取りでしか誤読しない、テスト用紙だと発生しないなど調査は難航し2週間が経過した。

お客様から「全ての機械が壊れているとは思ってはいないが、ハードウェアなのか環境なのか紙なのか原因を社内関係者へ説明しないと機器を継続利用することが厳しいと相談があった。かなり困っている状況を改めて自覚し、関係部門と最善を尽くし原因の報告を

約束した。原因は特定できない中、雨の日の翌日業務立会いを継続した。

ちょうど1カ月が経過する8月初旬の梅雨明けと共に現象は一切再現しなくなった。前年も梅雨明けのタイミングで自然復旧している。当初より予想していた濡れた帳票が原因ではないか。そうだとしたら、台風などの雨の日は何故発生しないのか。疑問が残り説明ができない。

社内外の関連部門と過去の対応状況を整理し発生原因についての調査方法を検討した。誤読する条件を導き出すため、現地環境でお客様の注文書をお預かりし、許可を頂き霧吹きで1枚1枚湿らせ、お客様業務後から評価テストを行わせていただく内容で提案を行いました承頂いた。

梅雨明けにより、自然に湿った注文書の環境再現はできなかったが、お預かりした注文書（サンプル）を霧吹きで湿らせ、数時間かけて読取りテストを行い、すべてのイメージデータを確認し、ようやく原因が判明した。

湿らした注文書で誤読が再現するが一度読取りした注文書では再現しない。その原因は

読取り装置内部の温度（熱さ）により、わずかながら湿った注文書が乾いてしまうからである。複数回の評価の再現性から原因は濡れた用紙であること。また今後の対策として、注文書のフォントサイズの変更、その他ご提案を行いお客様もようやくご納得いただくことができた。長期対応となりご迷惑をお掛けしましたが、原因と対策までの報告により、お客様との約束を守る事ができたことから一気に疲労から解放された。

私の保守経験のなかで最も長期化した事例であり、お客様との信頼関係の持続のために出来る最大限の行動は何か深く学ぶことができた。

最後に、お客様をはじめ原因調査にご協力いただいた関係部門の方々へ感謝すると共に、私の対応を否定することなく信頼していただいたお客様に深く感謝します。この貴重な体験をこれからの後輩指導に活かしていきます。

今後とも末長くOCR製品をご使用いただけることを切に願っています。