

お客様からの感謝の言葉

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

吉 田 敬 之

私は現在、岩手県内でお客様先へ訪問し、I T 機器の保守を担当しています。入社して20年以上経ち、時代の移り変わりから取り扱う機器やサービスも入社した頃とは様変わりしてきていますが、“お客様の元へ直接出向き保守サービスを提供する”、この点については変わっておりません。

お客様へ修理に伺うと、復旧を急がれているためご指摘をいただく事もありますが、その中でも故障を復旧させた時にお客様からの感謝の言葉をいただける事もあります。こういったお客様からの温かい一言がモチベーションとなり、今もこの仕事を続けています。

私がお客様からの一言で、この仕事をやって良かったと最初に感じたのは入社当時の事となります。

入社1年目に私が配属されたのは岩手県のサービス拠点でしたが、勤務場所は自社の事務所では無く、某お客様の工場に常駐し計算機の保守を行う業務でした。

工場には、私より先に常駐の業務についていた先輩のAさんがおり、2名での職場環境でした。配属当初は勤務場所が客先という事や周りに同期がおらず、心細く感じる事が多くありましたが、Aさんが丁寧に指導してくれた事もあり徐々に環境にも慣れてきました。AさんにO J Tを受けながら日々の保守点検や修理作業に同行して知識や技術を身に

着ける日々が続きました。

そうやって数か月が経ったある日、私がいつもの様に出社するとAさんから電話がかかってきました。「ごめん。ちょっと熱が出たので今日は出社が出来そうにない。申し訳ないけど休ませてもらうので、何かあれば自社のサービスセンターへ連絡してサポートしてもらっていいかな？」と言われ、私は直近で大きなトラブルも無かった事から深く考えずに、「わかりました。お大事にしてください。」と言って電話を切りました。

しかし、その日の午後にお客様が「計算機の故障が発生したのですぐに見て欲しい」と常駐している保守員室へやって来られました。Aさんが休みだという事は午前中にお客様にも伝えていたので、「Aさんが休みの日に限って故障するなんて。とにかく急いでいるから機器を確認しに来て！」と言われ、私は直ぐに故障した計算機を確認しに行きました。この頃、普段はAさんと一緒に保守する事が殆どで単独では比較的保守の簡単な機器の定期点検を行った事がある程度でした。

お客様も復旧を急がれており、「君で修理出来ないなら他から人を呼ぶのでも構わないからとにかく急いで対応して！」と、ピリピリされた様子でした。お客様の緊迫感に圧倒されながらすぐに故障状況をサービスセンターへ連絡しました。

電話口に出たサービスセンターの先輩へ、「計算機の故障が発生したんですが今日はAさんが体調不良で休んでいて私しかいない状況なんです。そちらから直ぐに応援を貰えませんか？」とお願いしました。先輩より、「わかった。ただこれからそちらに向かっても2時間くらいかかるので、お客様へ到着予定時間を伝えておいてくれ」と言われ、応援が貰える事に安堵しました。しかしそれと同時に、「自分がここにいるのにただ何もせずにいるのでは保守員としての意味がないのでは無いか？」と思いが出てきました。一人で作業をした事はないものの、「普段Aさんから保守の方法については教わっている、サポートがあれば自分でも対応出来るのでは無いか？」との思いから、先輩へ確認しました。「応援を待っている間に、そちらよりサポートを貰いながらの作業であれば修理を進められるかもしれません。この機種についてはAさんと一緒にではありますが、保守した経験もあります。お客様も急がれていますし、やってみても良いですか？」と尋ねました。先輩は「確かに、それで復旧するならお客様にとっても良い事だし、それでやってみよう！」と許可してくれました。

直ぐにお客様のところへ戻り、「弊社のサービスセンターから応援の保守員を手配しました。2時間くらいかかってしまうのですが、それまでの間、私の方でも可能な限り修理を進めます。ご迷惑をお掛けして申し訳ありま

せんがお待ち下さい。」と伝えました。お客様からの「え？今すぐ修理始めてくれるの？少しでも早く復旧するなら助かるから、とにかくよろしく頼むよ」とのお返事をいただき、早速切り分け作業を開始しました。

その後、先輩の手厚いサポートのお陰もあり、比較的直ぐに原因を特定でき、その後の部品交換作業も含め、応援が到着する前に復旧する事が出来ました。

お客様へ、「故障部品の交換が終了しました。業務での動作確認をお願いします。」と伝え、問題無く動作確認が完了した際に、「予想してたよりも早く復旧したね。Aさんが休みだから、正直もっと時間がかかるんだろうと思ってたよ。ありがとう！」と感謝の言葉をいただく事が出来ました。この時の達成感は今となっても覚えています。

それからは、お客様からも話しかけていただく機会が増え、相談もいただける事も多くなりました。

入社から20年経った今でも、この時のお客様には訪問していますが、今でも色々と相談事をいただける事もあり、とてもやりがいを感じています。

お客様へ保守サービスを提供している以上、全力で取り組むのは当然です。しかし、その中でも「どうやったらお客様に満足いただけるのか？」を日々考えながら、これからも保守対応を続けていきたいと考えています。