

私の原点になった出来事

NEC フィールディング株式会社
関西支社 関西ディスプレイセンター

石 田 圭 子

「Ms. Ishidaにありがとうと伝えてください」

これは私が電話応対をしたお客様が弊社ホームページに投稿してくださった言葉です。当時の私は入社2年目、個人のお客様向けの持込修理窓口で受付業務に従事していました。仕事に慣れてきたものの、「事務職だし、技術的な詳しいことは難しくて分からない」「でも、それを言い訳にする自分のままで良いのか…」と悩み始めていた、ちょうどそんな時期でした。

ある日、窓口での対面応対の合間にたまたま取った電話。その先には「パソコンが動かないんです。ホストファミリーのパソコンなんです。私が壊してしまったかも知れない！」と泣きそうな声で話をされるお客様がいらっしゃいました。海外から日本に留学中で、ホームステイ先の家庭にあるパソコンを使おうと思ったら起動しないとのこと。今までは使えていたのに自分が壊してしまったかもしれないと不安になっておられる様子でした。

修理をご案内しようと思いながら話を聞いていると

「あれ？これはもしかして少し前の私のパソコンと同じ症状では？」

そう思った私は修理の話をする前に、自身のパソコンが復旧した時の操作、OSアップデートをお客様に試していただくと良いかもしれないと考えました。それと同時に、「改

善するか分からないのに私が案内しても大丈夫なのか？」、「私の仕事は修理の受付なのだから余計なことは言わない方が良いのではないか？」、「試してもらったことで余計におかしくなったら私の責任になってしまう」そんな思いも頭をよぎりました。お客様は途中から日本語と英語が入り混じった話し方になっており、かなり焦っておられます。その様子を目の当たりにすると、自分の保身よりも、泣きそうになっているこのお客様を何とか助けたい！という思いが強くなり、勇気を出してお客様へ提案してみました。「改善するかは分からないのですが修理に出す前にOSアップデートを試してみてはいかがでしょうか？」と。

「試してみたい！でもアップデートの仕方が分かりません。」とのことだったため、電話口で説明しながらお客様に操作をしていただきました。

操作を終え、ドキドキしながらパソコンが再起動するのを一緒に待ち…無事に起動して動作もできるようになったことを確認。「やった！直った！！」とハイタッチでもしているような勢いで、お客様と一緒に大喜びしながら私は達成感で満たされていました。「本当にありがとう！」そう言ってくださるお客様の言葉を聞きながら、何も不具合が起きずに解決できて良かったとホッと胸を撫で下ろしました。

その数週間後にお客様が送ってくださったのが冒頭の言葉になります。電話口で一緒に操作してくれて心強かったとも仰ってくださいました。

アップデートを案内するかどうかわざら迷いましたが、思い切って提案したことでお客様に喜んでいただき、そして良い事例として社内表彰される結果となりました。

「お客様のお困り事を私でも解決することができた」そして「なんとか力になりたいと思ってお客様に寄り添ったことで感謝の言葉をいただいた」

このことは、今後のあり方に悩んでいた私に行動することの大切さを教えてくれ、これからも自信を持って進んで行けるように背中を押してくれた出来事となりました。

あれから約20年が経ち、事務職から始まった私は営業職を経て現在は、保守作業のスケジュール調整業務を担当しています。どの業務でも、「相手に寄り添って仕事をする」を心掛けてきました。相手とはお客様・販売店様だけではなく、現場で保守作業を行ってくれる保守員や営業、バックヤードで支援して

くれる方々も含まれます。忙しいとついつい自分の都合で物事を考えてしまいがちですが、「寄り添う」という心掛け一つでより良い結果に繋がっていったと実感しています。

例えば保守員。電話の声がいつもより暗いと感じた日は、作業指示をする際に「元気？大丈夫？」と声を掛けたり、仕事以外のくだらない話を少しだけして、リラックスしてもらえるように気をつけています。「石田さんと喋って、今日初めて笑ったわ！ありがとう。作業頑張ってくるわ！」と元気にお客様先へ出動して行き、「お客様からありがとうと言ってもらえたよ！」と報告してくれる姿を見ると、ただ淡々と作業を指示するのではなく、相手のことを思いながら行動することで最終的にはその先のお客様対応へも影響すると感じます。今となっては保守員からも「声がいっつもと違う気がするけど大丈夫？」と声を掛けてくれるようになりました。

初心を忘れずに。周りに寄り添いながら。そのような気持ちで今日も私は業務に取り組んでいます。