

お客様目線に立って

扶桑電通株式会社

エンジニアリング本部 カストマサービス部

北海道カストマサービス課

岩見沢カストマサービスセンター

佐藤 正 梓

現在所属しているCSセンターへ配属されて2年目のこと。私はある障害対応を経験してから、CEとしての考え方が大きく変わる出来事がありました。

2011年から金融端末のCEとして入社し、ATMの設置・修理・メンテナンスも行っていました。その日も私の担当しているお客様のATMで、取引中に装置が停止したとコールセンターへ連絡が入り出動しました。この装置はスーパーマーケットの入り口付近に設置されており、買い物で訪れたお客様の利用が多い場所でした。事前にコールセンターよりエラーコードや状況を聞いていたので、いくつか考えられる部品を選定し、30分程度で到着できる旨を伝え出動しました。

現地に到着し装置の内部を確認すると、お金の通る搬送路内に輪ゴムが引っ掛かっており、それが原因で動作不良を起こしていました。輪ゴムを取り除き、装置内部を清掃し復旧処理を行ったところ、問題なく復旧しました。その後、動作確認と稼働確認立会いを行い、コールセンターにトラブルの原因を報告してこの日は退店しました。

二日後、再び同じ装置で同じトラブルが発生したとコールセンターから連絡が入り、再度出動しました。現地に到着して装置の内部を確認すると、今度はレシートがお金の通る搬送路内に引っ掛かっていました。大きな異

物であるため、前回対応時に見逃したわけではないと思いつつ、装置を分解しました。内部に異物がないのか入念にチェックをして復旧処理を行いました。作業内容をコールセンターへ報告して、この日も退店しました。

ところが三日後、再度同じ装置で同じトラブルが発生したとコールセンターから連絡がありました。「前回も前々回も同じトラブルが発生しているが、本当に修理されているのですか？」とお叱りの電話ですぐに準備をして出動しました。現地に到着して装置内部を確認すると、今度はクリップが引っ掛かっていました。除去を行った後、復旧処理を実施してコールセンターへ状況説明をしました。「本当に短期間で3回もこんなことが起きるのですか？」と疑いの声で話されていました。再度装置を分解して異物がないか入念にチェックを行いましたが、当然異物はありませんでした。この時は、お客様が無意識に異物を誤投入しているのではないだろうか？とっていました。結局この日はこのまま退店しましたが、その後も1か月に一回程度の頻度で色々な異物が誤投入され装置が停止する日々が続いていました。

あまりにも異物の誤投入が続くため、何か防ぐ方法はないだろうかと考えていたところ、先輩より「ATMコーナー自体が汚いのでは？ATMコーナーが汚いとお客様も雑に

使ってもいいと思って適当に使う人もいる。装置のことばかり考えるのではなく、お客様の目線に立って考えてみるのもいいよ」とアドバイスを頂きました。

正直なところ話を聞いた直後は、こんなことで誤投入が防げるのかと思っていました。しかし、打つ手がないのでこのアドバイスを実践してみることにしました。

次の保守点検でATMコーナーを見たところ、確かにゴミやレシートが捨ててあったり、ATMコーナーに貼り付けてある広告が剥がれかけていたり、利用するにはあまり気持ちの良い状態ではありませんでした。機器の保守点検後、ATMコーナーのゴミを片付け、剥がれかけていた広告を張り直し、クリーナーで念入りに拭き掃除を行いました。すると作業前と比べると見違えるくらい綺麗になり、これならお客様も気持ちよく使ってもらえるのではないだろうかと思いました。

それから次の点検までの半年間は、なんと誤投入によるトラブルが一度もありませんでした。それどころかあれほど散らかっていたATMコーナーに、ゴミやレシートが一つも捨てられていなかったのです。私はただATMコーナーを清掃し片付けただけなのに、お

客様の使い方や意識がここまで変化するとは本当に思いませんでした。

その後、他の担当しているATMコーナーも保守点検時に清掃を行い、お客様が快適に使える環境を維持するように努めました。すると驚くことに、他でも異物の誤投入は劇的に減少しました。私自身もやりがいを感じて、より保守点検に熱意をもって取り組む様になりました。

この出来事を通じて、私はCEとしての考え方が大きく変わりました。単に機器の修理やメンテナンスを行うだけでなく、お客様の立場に立って適切な環境を整えることの重要性を学ぶことができました。より専門的な知識の取得やスキルアップを図ることも凄く大切なことですが、装置のことだけではなく、お客様目線での心情や行動を予測し、一歩先を行く柔軟な考えを持つことの重要性を実感した出来事でした。

これからもお客様にとって快適で安心して使えるATMサービスを提供するため、細やかな気配りを忘れずに、お客様の信頼を向上させる最高の保守サービスを提供していきたいと思います。