

# お客様の本懐とC Eの本質

エフサステクノロジーズ株式会社  
西日本第三サポート事業部

吉 田 英 瑠

「カスタマーエンジニア（以下C E）の仕事は機器の点検や修理をすること」

入社したての私はそう思っていました。この考えも間違いではありませんが、それだけがC Eの仕事ではないということを、昨年入社二年目にして痛感しました。

C Eには、日中の点検作業や保守業務以外にも重要な仕事があります。それは夜間待機・携帯待機・社外待機、呼び方は様々ありますが、「定時外の時間帯で緊急障害が発生した際に対応する仕事」です。正直に言うと、この夜間待機の存在を知った時は「電話で起きられる自信もないし、自分には向いていないのでは」と思いました。

C E一年目では、1人で障害対応をすることは難しかったため、夜間待機のローテーション（1日交代の当番制で持ち回り）には入っていませんでした。二年目の秋頃から、日中の点検や障害対応を1人でこなすことが増え、ついにこの夜間待機のローテーションに加わることになりました。

当時の私は、日中の作業の時も事前準備の段階で事務所の先輩へ確認やアドバイスを求め、作業中に不安なことや疑問点があると先輩に連絡し助けてもらうこともあったため、夜間や休日に1人で対応しなければいけないことに尋常ではないプレッシャーを感じていました。

そんな私を見た先輩からは「そこまで肩肘

張らずにリラックスして過ごしていればいいよ。いつもより少し電話を気に掛けるくらいで大丈夫！」と声をかけていただきました。しかし、私は基本眠りが深く、社会人になるまでに目覚まし時計で目覚めた記憶が数えるほどしかありませんでした。そのため電話で起きられるか不安でプレッシャーを感じ、夜間待機の時には中々寝付けず、寝付けたとしても全く休まらずに起きても疲れが溜まったままで、翌日の業務もいつもより集中できないほどでした。

そして数度目の夜間待機当番の早朝4時頃に、ついに初めての夜間障害対応がありました。過去に1、2度行ったことがあるお客様でしたが、1人で対応するのは初めての場所と装置でした。障害の内容としては、業務用のサーバーで保守ランプが点滅しているとの情報だけだったため、原因調査からの対応でしたが、現地でログの確認等から業務影響はなく、DVDドライブの不良により保守ランプが点滅していると特定しました。しかし、保守部品が近くになく取り寄せても数時間かかるため、すぐに修理することが難しい状況でした。すぐに修理できず申し訳ないという思いとともに、状況をお客様へご説明したところ、

「原因不明だったものが明確になり、業務に影響がないこともわかったので安心しました…修理については明日以降でも大丈夫です

よ！業務に影響がないかが一番不安だったのでそこを説明してくれて助かりました！」

と言ってくれました。

正直なところ、「どうにかして部品を手に入れてすぐに直してくれ！」と言われてしまうかと思っていたので、お客様から感謝いただいたことに驚きました。事務所に戻り、先輩にこの一連の話をした時にこのような話をしてくれました。

「C Eの仕事は機器の点検や修理もあるが、それだけが仕事じゃない。特に障害対応では【お客様の困りごとや不安を解決すること】が最も大切な仕事なんだよ。今回だと、お客様はなぜ保守ランプが点いているのか、何か処置をしないと業務に影響が出てしまうのではないかという不安があったため、C Eが呼び出されたんだ。そして吉田が現地に駆け付け、原因の解明と業務への影響の有無を調査してくれた。お客様の不安は解消されたんだ。もちろん引き続き機器の修理を行い、完全に治るまでが仕事ではあるが、C Eとしての最も大切な部分をしっかりとこなしただ。よくやったよ。」

この時まで私は、「C Eの最も大切な仕事は壊れた機器を修理すること」だと思っていました。しかし、それだけがC Eの仕事ではなく、最も大切なことは【お客様の不安を解決すること】だと感じました。機器の修理が第一ではなく、お客様に安心してもらうこと、そのための手段の一つが機器の修理です。もちろんお客様に安心してもらうために機器をしっかりと修理することも大切ですが、お客様の安心の理由の大きな一つには「C Eさんが来てくれた」という信頼があると感じました。その信頼のため、そしてお客様に安心していただくために、夜間・休日も対応する人が必要なのだと思いました。

この件以降は、1度対応できた自信もあり、夜間の電話待機での過剰な緊張はなくなりました。そして日中の業務でも【お客様の不安を解決すること】を第一に考え、お客様との信頼を築けるよう1日1日点検や保守業務に尽力しています。

日々の信頼の積み重ねが、お客様の安心に繋がると信じて。