

# お客様と向き合う仕事

三菱電機デジタルイノベーション株式会社  
第二ビジネスユニット  
統合運用フィールドサービス統括  
カスタマサービス部  
東京カスタマサービス第一課

## 圓 山 重 和

私が保守部門のC Eとして配属されてから、10年以上経過しました。担当した業務は幅広く、緊急での修理対応もあれば、計画的な機器据付や撤去、P Cのセットアップやソフトウェア導入作業など、ハードからソフトまで多岐に渡ります。内容は様々ですが、どれもお客様の声を間近で聞くことができる業務だと感じています。保守業務の性質上、お客様より厳しいお言葉を頂くこともありますが、感謝の言葉を頂くことも多々ありました。今回は、感謝の言葉を頂いたエピソードの1つを紹介します。

あるお客様において、引越に伴う作業依頼がありました。私の仕事は、移転先にネットワーク機器を設置することと、引越当日の業務立会いとして、お客様が実施するP Cの再セットアップをフォローすることでした。

引越当日、私はお客様の出社時間に合わせて入室しました。前日までにネットワーク機器の設置は完了しており、「試験は全て合格しているし、引越当日も問題ないだろう。」と思っていました。しかし、「P Cが利用できない。」とお客様の手が挙がると、フロア中から同様の問い合わせが発生しました。想像以上の問い合わせに、朝から大忙しです。状況を確認していくと、お客様にて対応するはずのP Cの再セットアップが未実施となっ

ていました。引越後の対応内容について、連携が不十分であったことが原因です。私が再セットアップの全体通知をお客様に依頼することで、朝の問い合わせは落ち着きました。

しばらく待機していると、別の問い合わせが入りました。「マニュアル通りにセットアップしているが、エラーが出てしまう。」という内容です。私が確認すると、P CのL A Nケーブルが抜けていました。ケーブルを接続したところ、不具合はすぐに解消しました。これにはお客様も笑いながら、「こんなことで呼び出してしまい、申し訳ありません。ありがとうございました。」と、謝罪と感謝の言葉を頂くことができました。謝罪の言葉まで頂きましたが、お客様が使用するマニュアルには、ケーブル接続について記載がありません。私は、このケーブル抜けの問題について、他でも起こりうる事象であると感じました。

2時間ほど経過すると、お客様の多くは引越作業から通常業務に戻っている様子でした。そんな中、「もう何度もセットアップしているが、全くうまくいかない。おそらく壊れてしまった。」と問い合わせが入りました。お客様の表情には焦りがありました。エラー内容を確認すると、P Cの設定異常時に出力される内容です。私は、お客様と一緒に再セッ

トアップをすることにしました。お客様がP Cを操作する隣で、私はマニュアル内容を読み上げる役割です。すると、今度は問題なくP Cが利用可能となりました。どこかの設定に入力漏れや間違いがあったと推測されます。マニュアルを確認しながら操作することについて、不慣れなお客様には難しかったのかもしれませんが。P Cが利用可能になったとき、「本当にありがとうございます！私のせいでP Cが壊れてしまったかと思いました。」と、お客様から感謝の言葉を何度も頂きました。あの時に見た、お客様が安心された表情は、今でも心に焼き付いています。

業務立会いが完了し、「朝から大騒ぎでしたが、素早く対応いただき助かりました。この反省を活かして、マニュアルを改善します。またよろしく願います。」と、引越担当

のお客様より感謝の言葉を頂きました。大変な1日でしたが、感謝の言葉を頂いたときの達成感は格別なものとなりました。お客様と向き合って仕事をするについて、大きなやりがいを感じられた場面でした。

C Eの業務では、現場の声や温度感を間近で感じることができます。今回の業務立会いでも、お客様内部の連携不足や、マニュアルの記載不足や難易度問題など、様々な課題が見つかりました。我々C Eの役割は、このようなトラブルを1つ1つ解決し、現場の声を次に繋げていくことだと思っています。近年、無人のデータセンタ作業が増加し、お客様と向き合える場面は減少しました。しかし、完全に無くなったわけではありません。限られた機会でも力を発揮できるよう、今後も精進していきたいと思っています。