

誠心誠意の対応

NECフィールディング株式会社
西関東支社 横浜支店 第一サービス課

栗 山 征 基

「きみじゃ話にならないから、〇〇さん呼んで」

お客さまに浴びせられたそのセリフは、今でも忘れることができません。

大きなため息をつき、怒りを露わにするお客さま。その様子は、いっそなかったことにしたいくらい、私にとってトラウマとなっています。ただ、どんなにつらくても、決して忘れてはならないことだとも思っています。

それは、私が現場に配属されて間もない頃のことです。とあるお客さまに、「パソコンが起動しない」という障害で呼び出されました。教育でも習った内容ですし、原因の特定は容易でしょう。加えてある程度場数を踏み、仕事についての自信がついてきた時期です。これくらいの障害ならば、すぐに解決できるとしていました。パッと直してさっと帰ろう、などと軽い気持ちで考えていたことも否定できません。きっとその油断、甘えた考えがいけなかったのでしょう。

お客さまのもとに着き、早速修理に取りかかります。やがて原因を特定し、メインボードの故障だろうと判断しました。お客さまに修理にかかる時間を伝え、部品の交換を行いました。しかし、交換後も症状が改善しなかったのです。私は予測していなかった事態に焦り、軽いパニックに陥ってしまいました。

その焦り、不安が、私の所作に現れてしまったのでしょうか。お客さまの態度にも変化が見られました。「この人に任せて大丈夫か？」というような、疑念のまなざしで見られるようになったのです。

当初お伝えした時間を大きくオーバーしてやっと、復旧しない原因を特定できました。交換した部品の初期不良が原因だったのです。冷静に考えてみれば、すぐにわかりそうなものですが、当時、甘えた考えで現場に臨み、予想外の事態に混乱していた私には難問だったのです。

原因を特定し、お客さまに報告しました。結果としては、大きく時間を越えて修理したのに、直すことができませんでした。加えて焦りからくる自信のない態度から、お客さまを不安にし、信頼も損ねてしまいました。

冷静に考察できていれば、落ち着いた対応でお客さまを安心させることができていれば、どちらかが少しでもできていれば、結果は変わっていたかもしれません。しかし結局、「きみじゃ話にならないから、〇〇さん呼んで」とお客さまを怒らせてしまいました。ちなみに〇〇さんとは、私の先輩社員です。

その後、私はそのお客さまから出入り禁止とされてしまいました。大きく落ち込んだものの、いつか信頼を取り戻せる日がくると信

じて、日々精進してきました。しかし、その機会は訪れませんでした。お客様の配属が変わってしまったからです。恐らくもう二度と、そのお客さまの元へ行くことはないでしょう。お客さまとの関係を修復するチャンスは、失われてしまったのです。

一期一会という言葉があります。これは、「一生に一度だけの機会。生涯に一回しかないと考えて、そのことに専念する」という意味です。元は茶道の心得に由来する言葉ではありますが、保守作業においても同じことが言えるでしょう。一つのミス、一つの失敗は、二度と取り戻せないかもしれないのです。それは自分とお客さまの関係だけでなく、ひい

ては会社同士の関係にも影響しかねません。それだけ自分の行動には大きな責任があるのです。

あのときの失敗は、私にとって非常に辛いものでした。しかしながら、この失敗を今後の教訓にしたいと思えました。どんなに簡単な作業でも気を引き締めること。目の前のお客さまに対して誠心誠意の対応を心がけること。今回の修理は一期一会かもしれない。そのことを常に意識しようと思えたのです。

あのときの苦い経験を忘れることなく、これからもより良いサービスの提供を心がけていこうと思います。