

# お客様のために踏み出せた一歩

東芝 I T サービス株式会社  
フィールドサービスセンタ  
西日本フィールドサービス部  
中部サービス担当

## 須 本 悠 太

通信機器のトラブル対応依頼がコールセンターから引き継がれた。昨今は、様々なベンダーがお客様へ納入した I T 製品の保守対応を弊社が請け負うことが多くなっている。今回のトラブル対応依頼も同様で、初めてお伺いするお客様であった。ベンダーが一次切り分け済みで、『通信機器の交換をしてほしい』という作業指示である。

ご訪問できる最短時間での対応希望だったため、本来であればすぐに出動したいところだが、まず事務所で交換機器のセットアップが必要であった。遠方の現場だったこともあり、お客様の元へ到着したのは 3 時間後となった。当社とベンダー間の S L A は問題ない。しかし、お客様は少しでも早く修理して欲しいはずである。ご挨拶した際のお客様の温度感も高かった。「早く治してください。とにかく困っています。」と足早に被疑の通信機器がある部屋へ案内された。

通信ができないという現象が発生しており、現地機器を確認したところ、電源は入っていたが通信ポートが通信断を示していた。ベンダーによる作業指示に従って交換作業を行った。この交換で復旧する事を心の中で祈りながら交換後の機器の起動を確認したが、通信ポートは通信断のままであった。ベンダーへ状況連絡する必要があるため電話をし

ようとしたところ、現場を離れていたお客様が戻り、「どうですか？ 治りましたか？」と真っ先に声をかけられた。

ベンダーとの方針調整後に説明したいとは思ったが、説明を求めるお客様が無碍にすることはできない。現在の状況を説明し、これからベンダーへ確認した上で改めて説明したい旨、そして現状で想定される原因として対向機器か、それらを接続する通信ケーブルに問題がある可能性を伝えた。お客様はさらに困った表情となった。

ベンダーへ連絡し状況を説明した。私の見解と同様に『対向機器や通信ケーブルの可能性が高い』との回答だった。私の保守範疇は交換した通信機器までであり、回線終端装置や通信ケーブルの対応はできない。お客様へ説明して引き上げて良いと言われたが、このまま引き上げるのは心苦しかった。そこで、問題発生個所の切り分けをお客様にご協力いただく形で行うことを提案したところ、ベンダーからも了承を得られた。お客様へご報告すると、保守範疇をご理解されていたようで、協力いただけるとのことだった。お客様の表情も和らぎ、「専門家ではないから、電話でベンダーから切り分けとしていろいろ言われても難しくて、いつも困っています。」と言

われ、切り分けを申し出て本当に良かったと思えた。

お客様と一緒に切り分けを開始した。通信機器と回線終端装置間の通信断が発生しているため、回線終端装置を探したが、なかなか見つからず別階で発見した。その回線終端装置は正常動作しているようだった。回線終端装置と通信機器の間は階をまたいでおり、その間の通信ケーブルを一時的に入れ替えることは難しい。そこで、通信機器を回線終端装置のある部屋まで持って行き、お客様の予備ケーブルで接続したところ通信が復旧した。ベンダーからのリモート接続も問題なかったため、問題箇所は階をまたぐ通信ケーブルであることが確定した。お客様から、「通信ケーブルの対処について社内で確認します。一緒に調べてくれてありがとうございます。」と言われ、最初の温度感が嘘のように、お客様建屋の出口まで見送っていただいた。

昼食抜きの対応だったため、近くのコンビニでおにぎりを買って、さあ食べようとした時に携帯電話へ着信が入った。終わったばかりなのに次のトラブル要請かと少しため息をつきながら電話に出ると、先ほどのお客様からだった。「社内で確認したら予備線があることがわかり、それに接続し直して通信復旧しました。親身になって一緒に切り分けしてくれて本当にありがたかったので、復旧したことを伝えたくて電話してしまいました。」とのことであった。

保守範疇外で自身では復旧できない場合、後味の良くない形で終わることが多い。しかし、このようにお礼の電話をいただけたことは初めてで、協力を提案して本当に良かったと心から思えた。その電話の後に食べたコンビニのおにぎりは、今までで一番美味しいおにぎりとなった。