

「現代に即した新しいホスピタリティの提供」

P F U I Tサービス株式会社
高松サービスセンター

田 川 英 晃

「直りました、もう大丈夫です、いつもの様に使って見て下さい」私はこの一言を作業後にお届けする事が最も大切な事だと思っています。

現在の保守作業は10年ほどで随分変わりました、以前はC Eの技術や知識が重要な要素でしたが、最近の機器はハード、ソフトともに安定し、私たちC Eに求められるのは「保守マニュアルに忠実に該当の部品を確実に交換すること」です。

修理時間は減ったものの、現場でお客様と会話する事も減ってきた様に感じます。

先日の保守作業で、お客様との会話の重要性を再確認させられる出来事がありました。

「朝一、自動で起動するはずのサーバーが起動しなかった」という件での訪問です。

S Eからは「リモートでは電源が入らず、電源を手動で投入することで起動に成功し、既に業務を再開しているので、夕方点検に行って欲しい」旨の連絡でした。

リモートでの確認は特段異常が無いものの、重要な注意点として「社長が“直ぐに来い”と激怒している。言動には注意して欲しい」との事で少し不安な気持ちになっていました。

夕方、お客様を訪問しました。サーバーは事務所の奥のスチール棚に設置され、その棚

の上には古いプリンタやH U B、ケーブル、機器のマニュアルなどが雑然と置かれていました。「この状態ではサーバーを引き出すのはちょっと大変かも…」、まず私は機器の状態を確認しましたが、故障個所を特定する事は出来ませんでした。「一番可能性の高い部品を業務終了後に交換させて下さい」とお願いすると「いいよ、無理に今日交換しなくて、減多に無い事だから」と言ってくださいました。続けて今朝の経緯を静かに話して下さいました。

今朝はサーバーの電源が入っていない事で普段使っている事務の女性の方たちが、困って〇〇社へ連絡を入れた所、あれやこれやを電話で指示され、不慣れな事務員さんが戸惑ってパニックになっていた様子や、どうにか動き出したが、電話の指示だけでこの件を終わらせようとしたので、「とにかく、今すぐ見に来い」とわざと怒って見せたとの事でした。

その〇〇社とは30年以上の付き合いがあり、オフコンを使っていた頃は、些細な事でも、すぐに駆け付けてくれていたのに最近ほとんど顔を見せず、リモート操作で済まそうとする姿勢に以前から不満だったそうです。

私にとっても耳の痛い話でした、日ごろの電話対応などでも、お客様に過度な操作をお

願ってしまう事があり、知らず知らずのうちに「お客様を遠隔操作してしまっている」事に気づかされました。それは効率を求めすぎるあまりにお客様に負担を与えてしまっている行動でした。

「では、改めて3日後に訪問させていただきます」私は今日の報告書をスマホで作成し、ログの解析結果、次回のスケジュールなどをスマホの画面を示しながら説明したのですが、社長様は眉をひそめ「これじゃ、小さすぎて見えんわ」と言いながら、サーバーの横へ立ってかけてあった分厚いファイルを手に取り私に見せて下さいました。中身は過去30年分位の報告書が綴られた物でした。コピー機やプリンタ、パソコンの物など色々なメーカーの作業員が残していったものです。

「そう、お宅の会社の物もあるよ」とファイルの下の方から下して下さいました。

それは、顔も名前も知らない私の先輩C Eが残したオフコンを保守した時の報告書で、びっしり書き込まれた内容はとても熱意が伝わる物でした。

昔も夜遅くまで修理をしていた事、プリンタの調整で何回も訪問した事などを、懐かしそうに話して下さいました。

既に時刻は夜8時を過ぎており、社内には私と社長様だけになっていました。「サインか何かいるんでしょ」社長が気を使って言して下さいました。

私は昔の報告書を見た後で、スマホの小さい画面に「サイン下さい」と言えずに居たのです。社長様は快くサインして下さいましたが、「もっと大きい画面のほうがいいね」と笑って送り出して下さいました。スマホで

作る報告書もお客様へ負担をかけているのでは無いかと感じ、とても申し訳ない気持ちになりました。

私は外へ出てすぐに販社のS Eへ今日の事を報告しました。

3日後、再び訪問させて頂きましたが、サーバーの設置されている棚があまりにも変わっている事に驚きました、以前の古い機器や書類が無くなっていたのです。

そのおかげもあって交換作業は30分程度で終える事ができ、「作業終わりました、いつもの様に使ってみて下さい」とお願いすると、事務員さんがいつもの様にパソコンを立ち上げ、いつもと変わらない事を確認して頂けました。

「すみません、またここにサインお願いします」前回とおなじく、私は恐縮しながらスマホを社長様へ差し出すと、快くサインをして下さいました。しかし今回はスマホ用のペンを用意して下さいました。

最近はスマホやタブレットにサインを求める業者が多いので、購入されていたとの事でした。「これ、使って見たかったんだよ」社長様は笑顔で話して下さいました。

「ずいぶん物が減りましたね」棚が整理されて作業がとてもやりやすかった事のお礼を言うと、『実は次の日、〇〇社の営業とS Eが来たので、ついでに片づけさせたんだよ』笑って教えて下さいました。

「あのファイルが見当たらないようですけど」と尋ねると、「捨てたよ、もうこれからはパソコンで見えるんでしょ」社長様は前回お話しした、電子報告書のメリットをご理解

頂けていたようでした。

あの日以来、スマホにサインを頂く際、戸惑うお客様がいます。あの社長様の事を思い出す事があります。私たちは効率を求めすぎるあまりに「お客様を置き去りにしているのではないか？」と考えさせられました。お客様の顔を見て会話し、お客様の立場で考える

事の重要性に改めて気づかされました。同時に、オフコンの時代に先輩C E達のホスピタリティがあったように、現代に即した新しいホスピタリティを提供する事の重要さにも気づく事ができました。これからもお客様の満足度を向上させる事を意識して保守作業に取り組んでいきたいと思います。