

【にしんそば】

三菱電機デジタルイノベーション株式会社
エンジニアリング本部 IT O&M領域
カスタマサービス部
カスタマサービス技術課

帯 山 洋 司

私は入社35年目の古株と呼ばれる世代です。現在はコールセンター業務に携わり8年ほどになります。

以前は25年以上現場でCE業務に携わっていました。24時間／365日体制でお客様先へ駆付け、保守作業に従事していました。

かれこれ20年以上前、CE時代のとある大晦日、その日は家族ぐるみで交流ある友人宅で、年越しそばをご馳走になるべく、夕方から和気あいあいと過ごしていました。

私の地元では「にしんそば」を好んで食べます。友人宅でも温かいそばに乗せるニシンの甘露煮を準備万端で用意してくれていました。

18時を過ぎたころ、「ピーピーピー」ポケットベルが鳴り障害コールの連絡が入りました。

葬儀の際、供花の立札などに使用する厚紙を印刷出来る特殊なプリンター（当時は特殊でした）の障害でした。

年の瀬になると何故か葬儀が増える傾向があるらしく、お客様は非常にお困りのご様子でした。

訪問先は車で片道2時間以上かかる場所、急いで会社に出向き、予備機のプリンターをサービスカーに積み込み、お客様先へ駆け付けることとなりました。

友人に事情を話し、せっかく準備しても

らった「にしんそば」でしたが、今回はお預けとなりました。

友人のご家族からも、「大晦日なのに大変ね、気をつけてね。」など、声掛けいただき、快く送り出してくれました。

心の中では「何故こんな日に僕が…」との気持ちもありましたが、気持ちを切り替えて、今自分に出来ることを精一杯頑張ろう！と奮起したことを覚えています。

作業準備を終え、会社を出発する頃には、薄っすらと雪化粧に変わり始めていました。急く気持ちを抑えつつ、安全運転第一にお客様のもとへ向かいました。

修理は滞りなく完了し、動作確認含め1時間程度でお客様業務を再開することが出来ました。

「本当に助かったよ、お陰でこの後の段取りに目途が立ったよ。」お客様から惜しげもなく感謝のお言葉を頂き、自分がお客様のお役に立てたことに誇りを抱くことが出来ました。

プリンター故障で大変忙し中、お客様ご自身が相当な苦労をされたにも拘らず、保守員を気遣い、労いのお言葉をかけてくださったことに、人と人との思いやりの心を感じました。

お客様からは暖かい缶コーヒーを頂き、来た道のりを道中変わらず安全運転で帰りまし

た。いつもと同じ缶コーヒーなのに、いつもとは違う満足感のある缶コーヒーでした。

年が明けて、友人から今度はお雑煮をご馳走してくれるとのことで、またお邪魔しました。年の瀬には食べられなかった「にしんそば」も僕の為に準備してくれていました。

「年末はご苦労様だったね、今年も頑張ろうね。」粹な計らいと、心温まる言葉をかけてくれました。その時ご馳走になった「にしんそば」は最高に美味しかったことを覚えています。

そんなこんなで、若い頃は現場を駆け回り、色々な経験を積ませて頂きました。

その頃に培った経験や、人と人との触れ合いの中で、たくさん成長することが出来ました。少なからず、今のコールセンター業務で

も活かされていると思います。

今では現場に出向くことは殆どなく、コールセンターという職業柄、会話のみでのコミュニケーションとなりますが、声の第一印象と、相手の気持ちを思いやる言動を常に心がけ、少しでも相手に寄り添う対応を実践しています。

大かれ小なかれ、思い通りにいかないことや、辛く悲しい出来事に見舞われることもありますが、自分ひとりではない、自分を必要としてくれる人もいる、いつも支えになってくれる人もいます。

これからも感謝の気持ちを忘れずに、またあの時食べた「にしんそば」をみんなで食べたいと思う今日この頃です。