

フィールドサービスの達成感

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
西日本カスタマサービス第一課

入 江 誠 治

私は入社以来、フィールドサービスの中でも主にPOSシステムの保守業務に携わってきました。POSシステムは店舗業務の中核を担っており、システムが停止してしまうと店舗全体に大きな影響を及ぼします。そのため、障害が発生した際は、復旧に必要なパーツを速やかに準備して現地に急行する日々を過ごしていました。

この日も、午後にPOSシステムの障害が発生し、私が現地へオンサイトすることになりました。障害が発生している店舗に到着すると、ご担当者の方がとても不安そうな表情で私に向かって「オープン前までに復旧しますか?」「原因は分かっていますか?」と矢継ぎ早に質問されました。夕方から開店する飲食店だったのでご担当者の方が非常に焦っているのだと思い、専門的な言葉を使用せず予定している復旧作業と作業時間を丁寧に説明しました。

店舗到着前にコールセンターで一次切り分けを行っていただいていたので、切り分け結果に沿った復旧作業を開始しました。

お客様が急がれている状況下では、作業者も焦って作業ミスが発生させるリスクが高くなることを認識していたので、いつも以上に冷静に且つ確実に作業を進めました。

また、作業中にご担当者を見かけた際は都

度現状と復旧見込み時間を報告し、いつも以上に情報を共有しました。

その後、復旧作業を進めていき被疑パーツの交換が完了したことで障害は復旧しました。

復旧後は他に障害が発生していないことを念入りに確認し、作業結果をコールセンターへ報告しました。

コールセンターからのリモート確認でも障害復旧が確認できたため、開店15分ほど前にご担当者へ業務での試使用を依頼しました。

「この確認で問題なければ開店に間に合います!」と言われたご担当者の表情は、訪問した時とは明らかに違っており満足していただいているように感じました。

その後の試使用でも問題なく復旧作業が完了しました。

試使用後にご担当者から「これで安心して開店できます」「迅速に対応してもらって助かりました」との感謝に加えて「近くに来られた際はいつでもお店に立ち寄って食事してください」とお声がけいただいた時に、この仕事の醍醐味である達成感を味わうことが出来ました。

この経験を通して、フィールドサービスの仕事は単に機器を修理するだけではなく、お

お客様の不安を解消し、日常の業務の円滑に行うために重要な役割を担っていることを実感しました。

また、技術力に加えて、状況説明や気配りといったコミュニケーション能力も、現地対

応において非常に重要であることを再認識出来ました。

今後も関係部門やお客様との情報共有を大切にしながら、丁寧で信頼される現地対応を心掛けていきたいと思っています。