

# 顧客満足度を目指した時

OKIクロステック株式会社

支社統括本部

中部支社サポートサービス第一部

三重支店 四日市サービスセンター

## 高 祖 英 司

機械の保守・メンテナンス業務に従事する中で、私の当初の認識は「技術力を第一」とした考えを持って業務に当たってきました。機械の故障原因をいかに早く特定し、的確に修理して正常な状態に戻すか。そのスピードと正確性こそがプロフェッショナルとしての価値であり、会社から、そして何よりお客様から求められている最も重要な点と思っていました。しかし、ある現場での経験をきっかけに、その認識が独りよがりなものであったことに気づかされました。技術はあくまで手段であり、真の目的は「お客様の事業の継続と安心を守ること」にあると痛感したのです。

そのきっかけとなったのは、あるお客様先で発生した機器障害への対応でした。その日は非常に難易度の高い故障が発生しており、私は一刻も早い復旧を目指して、脇目も振らずに作業に没頭しました。お客様から状況を尋ねられても、「今調べていますので、少々お待ちください」とだけ答え、会話も最小限に留めて作業を続けました。結果として、予想よりも早く修理は完了し、機械は元通りに稼働し始めました。自分の中では「迅速に完璧な仕事をした」という達成感がありましたが、作業終了後の報告の際、お客様からいただいたのは感謝の言葉だけではありませんでした。

「直してくれたのは助かったけれど、作業

中ずっと不安だったよ。何が起きているのか、いつ終わるのかもわからず、こちらとしては代替案を立てるべきかどうかとも判断できなかったから」

この言葉に、私は己の誤りを強く自覚しました。機械は完璧に直したはずなのに、目の前のお客様の満足度は決して高くなかったのです。私は機械の不具合を解消することに必死になるあまり、その機械を使って仕事をしている「人」の不安や困りごとに、全く目が向いていなかったことに気づかされました。この経験を通じて、保守業務における顧客満足度（CS）の本質について深く再考するようになりました。お客様にとって機械の停止は、単なる物理的な故障ではなく、業務の停滞や納期の遅延、さらにはその先のお客様への信頼喪失といった「リスク」そのものです。そのような極限状態において、保守担当者に求められるのは単なる修理技術だけではありません。今何が起きているのかという適時適切な「状況説明」、いつ復旧の目処が立つかという「見通しの共有」、そして「私たちが責任を持って対応している」という「安心感の提供」です。これらが欠けていれば、たとえ修理が完了しても、お客様の中に残るのは疲弊と不信感だけになってしまいます。

この気づき以来、私は現場での振る舞いを大きく変えるよう努めています。まず、作業

開始前には必ずヒアリングを行い、お客様が今何に最も困っているのか、どの工程を優先して復旧させるべきかを確認するようにし、可能な限りの復旧予測時間を伝えるようにしました。作業中も、大きな進展があった際や、逆に予定より時間がかかりそうな場合には、その都度進捗を報告することを徹底しています。また、修理が終わった後も、単に「直りました」で済ませるのではなく、故障の原因と再発防止策、さらにお客様が出来る日常の清掃や点検のポイントがあれば伝えるようにしています。これにより、お客様との間に「共に機械を守るパートナー」としての信頼関係が得られるよう努力しています。

保守業務とは、機械を介してお客様の「日常」を守る仕事と強く感じています。高い技術力を研鑽し続けることはプロとして当然の義務ですが、それと同時にお客様の心に寄り添う「ホスピタリティ」を併せ持つことが、真の顧客満足度に繋がると信じています。今後は、自身の技術力をさらに高めつつ、現場の状況を冷静に判断し、お客様に「この人に任せておけば大丈夫だ」と思っただけのような、技術と信頼を兼ね備えた保守エンジニアとして成長していきたいと考えています。それこそが、会社、そして社会に対する最大の貢献になると信じ、日々の業務に邁進していきます。