

# 初心に振り返って

OKIクロステック株式会社  
支社統括本部  
第一支社サポートサービス第三部  
横浜サービス第二課 CE係

## 木 寺 源 太

私は入社して12年目になり、カスタマエンジニアとして金融機器を中心に様々な機器の保守業務に携わっております。

私がこの会社に入社した理由としては、学生時代からPCや機械などを触ったりするのが好きで、身近な人のパソコンについて分からない事があれば相談に乗ったり、Wi-Fiルーターの設定をやってあげたりしたときに喜んでくれた事が嬉しくて、保守業務を担当しているこの会社に入社しようと決めました。

今の業務では現場に行き、機器を修理した際などに感謝の声をいただくことはもちろんあります。

しかし、それは業務的な挨拶に過ぎないのではないかと思ってしまうことも多々ありました。

そんな時、病院内の機器の保守作業に行く機会がありました。

事前に情報はもらっていましたが、機器の調子が悪く、困っており、ご立腹との事でした。

私は「怒られるかな?」「どんなことを言われるかな?」と考えながら現地に向かいました。

お伺いした際は、大変困っている様子だったので、まずは迷惑をおかけしていることを

謝罪したうえで、障害が発生した際の状況について詳しく聞くことにしました。

そうすると実際に起こったことや状況を詳しく話して頂けたので、それに対してなぜそうなったのか想定される原因を一つずつお伝えしました。

会話を続けていると、少しずつ院長先生も納得して頂き安心した表情になりました。

その後、結果的に機器の点検を実施し異常が見受けられなかったので一旦様子見をして頂けることになりました。

作業前のお客様とのコミュニケーションがなければ、「異常がありませんでした。様子見してください」と機械的な対応になっており、納得していただけなかったと思います。

帰る際は、「この後どこに修理行くの?」「仕事大変でしょ?」「今日は本当にありがとうございました」と声をかけて頂きました。その時に入社前に感じてきた本当の「ありがとう」を感じました。

お客様の心からの「ありがとう」を引き出すには何が必要か、そう考えた時にまず大事になってくるのはお客様目線になる事だと思います。

こちらは言われたことを受け止めて機器を修理する。それで保守員としては何も問題ないと思います。

しかしそれだけでなくお客様はなぜ困っているのか？機器が故障する事でどのような影響がでるのか？などお客様の立場になって考えるとただ修理するだけでなく自分がやるべきことが見えてくると思います。

多忙な業務の中、言われたことをやって淡々と作業をこなしていかなければ仕事が回らない事も分かっています。

ですが、お客様の心からの「ありがとう」を聞くためにこの仕事をしようと思った事を思い出して日々の業務に取り組んで行きたいと思います。