

二つの不安

東芝ITサービス株式会社
フィールドサービスセンタ
東日本フィールドサービス部
北関東サービス担当

松 尾 直 樹

「ご不明な点はございませんか」

これは、私が作業報告の最後に必ずお聞きしている言葉です。

一方的な説明で終わらせないこと、そして些細な疑問であっても残したままにせず、お客様が後になって不安を感じることをないように——そんな思いを込めて、日々の対応にあたっています。

その日は19時を過ぎた頃、緊急駆付けが必要な案件の引継ぎを受け、現地のお客様へご連絡をしました。即時駆付け対応のご依頼であったため、通常であれば、こちらからはご迷惑をお掛けしていることへのお詫びと到着予定時刻をお伝えし、出発を優先します。

しかしこの時は、お電話口のお客様の声色から、何か気がかりなことを抱えていらっしゃるように感じました。そこで私は、「何かご不明な点はございますか」と、いつも以上に意識してお声がけをしました。

するとお客様は「実は……」と切り出され、自宅に残してきている祖母の体調が心配なため、一度帰宅したいというお気持ちを打ち明けてくださいました。通常、駆付け対応ではお客様に立ち会っていただくことが多く、私自身も想定していなかった状況でした。

現地到着までに1時間以上かかり、さらに作業時間も必要となることから、お客様はど

うすべきか悩まれていたのです。

私はすぐに復旧手順を確認し、お客様の立ち会いがなくても、引き渡し直前までの作業は問題なく進められることを再確認しました。そして、その内容を踏まえ、次のようにお伝えしました。

「復旧が完了しましたら、こちらからご連絡いたしますので、ご安心ください」

その言葉に、お客様の声色が和らぎ、「よろしく願います」とおっしゃっていただき、通話を終えました。

その後は、いつも通り駆付け対応を行い、事前にお伝えしていた予定時間内に復旧を完了させることができました。完了のご連絡を差し上げ、後片付けをしている最中に、お客様が現地へ戻られました。

作業内容のご報告を終え、最後に改めてご不明点がないかお伺いしたところ、「今回は大丈夫。さっきは聞いていいか悩んでいたけど、相談してよかったよ。ありがとう」と、感謝のお言葉をいただくことができました。

もし、いつも通りの対応だけをしていたら、お客様はご家族のことを心配しながら立ち会うことになり、機器障害への不安と合わせて、二つの不安を抱えたままの対応になっていたかもしれません。

保守員として、技術的な対応だけでなく、

お客様の気持ちに寄り添い、不安を取り除く
お手伝いできたことに、大きな達成感を感
じました。

この経験を通じて私は、表に出ていないお
客様の不安や困りごとに気づくことの大切さ

を改めて学びました。これからも、お客様一
人ひとりに寄り添った対応を心掛けながら、
日々の業務に取り組んでいきたいと思いま
す。