

お客様との保守作業を通して変わったこと

NECフィールドディング株式会社
中部ブロック統括部
名古屋支店 第一サービス課

田 邊 郁 登

私は現職場へ配属されて2年経ちましたが、日々の保守作業を通して大きく認識が変わったことがあります。今までテレビ番組の働く人へのインタビューなどでよく聞く「お客様の笑顔がやりがい」「お客様からのありがとうのため」、こう言うセリフを全く信じていませんでした。テレビのために用意したセリフ、会社のイメージのために言わされているだけ、どれも似たようなセリフでつまらないな、そう思っていました。この冒頭で大方の内容が予測されるかもしれませんが、ITエンジニアとして歩みだしはじめた心境と行動について大きく変化したことがありますので以下に記述させていただきます。

私が保守作業を単独で行えるようになってから、当初と現在でお客様との会話その意識が少しずつ変化していきました。保守作業を行う中でお客様からいただく感謝の言葉が嬉しく感じました。お客様からすれば挨拶感覚で言った軽い言葉だったかもしれませんが完璧にこなせていない自覚もあり社交辞令で言っていたのだと思っていました。ただそう思っているだけでも頑張ったあとの「ありがとう」はとても嬉しく感じました。特にお客様のことを想って誠実に丁寧な作業すると、最初は故障により業務が滞っていたことで怒っていたお客様も、最後には笑って「ありがとう」と言ってくれることがほとんどでした。常日頃から丁寧な作業を心掛けてはい

ました、それはきちんとした仕事をするためにという義務感からでしたが、気付いた時にはお客様に喜んでもらえるために作業しようという気持ちの方がとても強くなっていました。そのように気持ちに変化するのには半年も掛かりませんでした。自分の気持ちの変化を自覚してからは、義務感から対応していた頃より明確に誠実で丁寧な作業をすることを意識して行うようになりました。さらにそれからは自分が丁寧にすればするほどお客様からの感謝の気持ちが大きくなっていることを感じ、仕事にとってもやりがいを感じました。

やりがいを感じ始めてから私なりにお客様に喜んでもらえるように実践していることは、頼りやすい、話しかけやすい作業員になることです。お客様の故障申告だけでなくご要望を+αまで聞き出し、少しでも改善することがお客様に喜んでもらうためには大切です。ご要望があるかをこちらから聞き出すのはもちろんですが、お客様が言い出しやすい雰囲気自分で作ることがとても大切だと考えています。思い返すと新人時代の研修中にも指導頂いた内容ですが、元気に明るく難しい作業でも堂々と対応し、辛そうな顔をお客様に見せないように心掛けています。そのような自分の姿をお客様に見せることで、頼りになる・したい保守員と思ってもらえるようにしていました。

そのような中、配属2年目の時お客様から

2つ、とても嬉しいお言葉をいただきました。
1つ目は定期点検作業をしている際に「次回からもあなたに来てほしい!」と言っていただけでことです。冗談を交えながらの雑談を好む気さくなお客様だったこともあります。直接こういったお言葉をいただくのは初めてだったため本当に嬉しく思いました。2つ目はお客様先で機器の入替作業時の際、順調であれば午後に終わる作業の予定でしたが、トラブルが発生し作業完了が夕方になってしまいました。お客様は私に対してはとても丁寧に対応していただいていたのですが、お客様社内では作業の遅延に険しい雰囲気となっていることを感じました。最終的には解決できましたが、その時の私は達成感よりも申し訳なさが勝っていた状況でした。しかし後日別の保守員がお伺いした際、「前回の作業の方が遅くまで丁寧に対応してくださったので感謝の言葉を伝えてほしい」とのお言

葉をいただいたと伺いました。丁寧な対応は心がけていましたがその時の私はご迷惑をおかけした状況なのに感謝のお言葉をいただけたとは思ってもみませんでした。必死に行った自身の仕事をお客様から認めていただけたことが、この仕事をしていて1番嬉しい瞬間の1つでした。その時は辛い状況ではありましたが最後まで丁寧な作業を心がけて本当に良かったと思います。

これらの自分が嬉しいと思える出来事があり、冒頭のような気持ちは今では完全になっ
ています。今は心の底からお客様のために
を想って作業し、お客様の笑顔のために自分
自身も楽しみながら働けていると思います。
人のために働いている人の多くはきっとこん
な気持ちを持っているのだらうと思えるよう
になりました。これからもこの気持ちを大切
にして励みにしていきたいと強く感じていま
す。