

声でつなぎ、不安を支える

NECフィールドディング株式会社
カスタマサポート統括部
カスタマサポートセンター

今 川 栄 二

現場で機器を直す仕事から、声で支える仕事へ。私は保守サービスのもう一つの役割に気づきました。

私は入社当時、金融機関向け端末や現金機、ATMなどの保守業務に従事してきました。金融機器はお客様の業務に直結するため、障害が発生すると「いつ直りますか」「まだかかりますか」と厳しい声をいただくことも多く、常に時間と責任に追われる現場でした。重量物の取り扱いや、狭い場所で無理な姿勢を強いられる作業も少なくありませんでしたが、修理完了後のお客様の表情が和らぎ、「早く直してもらえて助かりました」と感謝の言葉をいただくたび、この仕事にやりがいと誇りを感じていました。

しかし、焦りから無理をしてしまったことがあります。ある日、通帳印字ができないという連絡を受け、急いで現地へ向かいました。交換機器はすでに届いていましたが、二人で作業すべき重量物を「一人でも大丈夫だろう」と判断してしまいました。その瞬間、腰に激痛が走り、立っているのもつらい状態になってしまいました。結果的に私は腰を痛め、現地作業を続けることが困難になり、約一年後にコールセンターへ異動することになりました。

コールセンターでの業務は、これまでとはまったく違う難しさがありました。電話越しでは機器の状態を直接確認できず、お客様の表情も見えません。「すぐに直してほしい」「修理に来てほしい」と強い口調で言われることもあり、私は「すぐに保守員を向かわせます」と繰り返すしかありませんでした。電話対応では、本当にお客様の役に立てているのだろうか。コールセンターは、ただ現場へ取り次ぐだけの存在なのだろうか。そんな悔しさと迷いを抱えながら、日々を過ごしていました。

転機となったのは、ある個人経営のお客様からのもう一本の電話でした。突然キーボード入力がおかしくなり、押したキーと違う文字が表示されるという内容でした。異物の混入や再起動を試していただいても改善せず、周囲に詳しい方もいないとのことでした。修理手配も考えましたが、一刻も早く業務を再開したいという切実な声が伝わってきました。私はこれまでの経験を思い返し、「もし自分だったら何を確認するか」を必死に考えました。

そこで気づいたのが、入力方式の違いでした。確認していただくと、いつも使用している「かな入力」ではなく「ローマ字入力」に切り替わっていました。設定を戻していただ

くと、「直りました」と弾んだ声が返ってきました。その瞬間、私は電話の向こうにあるはずの「お客さまの笑顔」を、はっきりと思い描くことができました。

この出来事を通して、私は大切なことに気づきました。電話対応でできることは、単に保守員を手配することだけではありません。お客さまの立場に立ち、不安な気持ちを受け止め、共に状況を整理し、解決への道を探ること。声を通して寄り添うことで、お客さまの安心を支えることができるのだと知りました。

機器が故障したとき、お客さまが最初に接

するのはコールセンターです。たとえ現場から離れた場所にいても、私たちの心はお客さまのすぐそばにある。機器を直すことだけでなく、不安を受け止めることも、保守サービスの大切な役割なのだと、今では強く感じています。

保守サービスとは、機器を復旧させる技術と同時に、お客さまの不安を支える姿勢によって成り立つものだと、私はこの経験から学びました。これからも声を通してお客さまに寄り添い、この仕事に誇りを持って向き合っていきたいと思います。