

## 保守サービスに関する感想文の表彰作品

## 最優秀賞

## 思わずもらい涙しました

東芝ITサービス株式会社  
BPOセンター ビジネスアシスタントサービス部  
物販・用品サプライ担当

古沢 明彦氏

## 優秀賞

## CEからの「ありがとうございます」

株式会社 沖電気カスタマアドテック  
第一支社  
西関東サービス部  
立川サービス課  
CE係

根本 一矢氏

## 相手を想う気持ち

NECフィールドディング株式会社  
東京支社  
新宿支店  
サービス課

海野 圭太氏

## 取り戻した信頼

PFU西日本株式会社  
徳島サービスステーション

岩田 浩希氏

## 最優秀賞 思わずもらい涙しました

東芝ITサービス株式会社  
BPOセンター  
ビジネスアシスタントサービス部  
物販・用品サプライ担当

古沢 明彦氏

私は以前、コールセンターのテクニカルサポートと

カスタマエンジニアの業務に就いていました。担当していたお客様は、企業ユーザー様より一般のユーザー様が多い部署でした。

その日、コールセンターで電話対応をしていた時のことです。声からすると年配の女性からのお問い合わせでした。“インターネットをやってみたいけれど、やり方がわからないので教えてほしい”という依頼で

した。

「インターネットの接続設定ですね」と確認し、お客様がどこの部屋（環境）から連絡して来ているか、先ず何うのがコールセンターでの鉄則です。接続環境を確認するために、なるべくお客様が部屋の中で行ったり来たりすることがないように配慮しています。ひかり回線マンションタイプでひかり電話利用、無線LANでMac OS 10.5のノートパソコンと、宅内環境を確認しました。

早速お客様にパソコンの操作をお願いするため、「では、Safariを起動していただけますでしょうか」と案内すると、「え？ Safari ってどれのこと？」と質問されました。

お客様はマッキントッシュパソコンに不慣れなのかと思いつつ、何とかSafariを起動してもらい状況を確認すると、“ページの表示ができない”状態と回答いただきました。システム環境設定を確認するのは難しいと判断したので、ルーターなどの機器のランプ点灯状態を見ていただくことにし、私が型番で確認した結果では正常なランプ状態でした。

インターネットに接続できない状況になった経緯を伺うと、1年以上使っていない、とのことでした。機器類すべての再起動を提案し、再起動すると電話が切れてしまうので、携帯電話番号を伺い、掛け直した後設定案内をすることで了承いただきました。すべての機器が立ち上がり、機器類のランプ状態は先ほどと変わりませんでした。再度Safariを起動すると、正常にページの表示ができており、リンク先のページへも移行できました。

「これでインターネットはご利用いただけます」と案内すると、「あら、すぐにつながってよかった」と喜ばれ、「友人が皆メールを使っているので、これでメールもできますか？」との質問があり、あわせてメールを開いていただきましたが、メール設定は初期状態で設定がないので、新規で設定が必要であることを伝えました。お客様との対応も約1時間を経過いたしました。

長時間対応になることは確実だと思いましたが、お客様に「有償にはなってしまいますが訪問での設定もできます」と提案しましたが、「電話では無理？私も覚えていきたいので教えてくださいませんか」と言われ、幸いにもインターネットサービスプロバイダーからの

書類は手元にありましたので、順にメールの設定案内を続けました。

画面に従い、順に入力をしていただきましたが、キーボード操作も不慣れなようで、エラーが頻発し再入力の繰り返しの状態が続きました。そんな時「もう私には無理ね、貴方にも迷惑をかけるから使うのをやめるわ」と少し残念そうな口調でした。訪問は希望されていなかったもので、「お客様、私のお伝えした操作で時間が経過しお疲れだと思いますので、少し休憩時間にしましょう。その間、私は他のお客様の対応をしていますので、1時間後くらいに私からご連絡します」とお伝えし、了承をいただきました。

私も他のお客様対応のキリのいいところで、再度連絡しました。おぼつかないキーボード操作でテストメールを行い、1時間程で設定も無事完了し、お客様は非常に喜ばれました。そしてしばらく雑談をしていると、急にお客様が涙声になりました。

「これは亡くした息子が使っていたパソコンで、私が使って供養してあげようと思って…。今の世の中に貴方のような優しい方がまだいるなんて…」

涙しながらしばらく沈黙の時間が続いてしまい、私も涙してしまいました。

「ありがとう、諦めていたけど、これで息子の供養になるわ」

「そうですね、私もお役にたてて光栄です、またお困りになったらいつでもご連絡下さい」とお伝えし、電話を切りました。

そうだったのか、訪問設定案内を無理強いしなくて良かったと思ったひと時でした。普段から待呼ランプが点灯していると、いかに短時間で効率的に終話できるかと思うこともしばしばありました。長時間の対応になってしまいましたが、休憩時間の提案やキーボード入力などを急がずことなく、案内できたことは、きっと顧客満足につながると思いました。電話の声は顔の表情で変わると言われていますので、私も日頃から笑顔で対応しています。きっと私が自然と涙したことも悟られたのではないかと思います。それから電話対応では、笑顔を続けるとともに、お客様の声色で“急いでいっちゃう”など状況を理解したうえで、案内するように努めて行きました。わたしの経験したことを一人でも多くの同僚に伝え、お客様に寄り添ったサービスを提供して貰う事ができればと考えています。