

§ 1. 悔しさを喜びに変えて生きるサービスマン

わたくしは、1960年に工業高校機械科を卒業するとすぐ、ある電機メーカーに入社しました。

配属されたのは、家電商品(TV、冷蔵庫、洗濯機、ルームクーラーなど)の出張修理を行なうサービス係でした。

思うところがあり、その後独立しましたが、とにかくこの32年間空調機器のサービス業務一筋に生きてまいりました。

この間を振り返ってみますと、“嬉しいことや楽しいことよりも苦しかったことや悔しかったことの方が断然多く、サービスマンをここまでよく続けてこられたなあ”としみじみ思わずにはおられません。

苦しみや悔しさの方が多く思い出されるのに、これまで続けてこられたのはその苦しみや悔しさを乗り越えたときの喜びがあったからだと思うのです。

その喜びの一つ一つが、私を奮い立たせてくれたのでしょう。

思い出すままに私の体験をいま少し具体的に記してみたいと思います。

《悔しいこと》

- ① 自分の技術力の未熟さ、知識不足のため修理が出来ず、他の言い訳をしいったん引き上げるとき
- ② サービスのお客先で、よかれと思い、話したことが、逆に悪影響を与えたと営業部門から小言をもらうとき。
- ③ 精一杯駆け付けた客先で、来るのが遅いと怒鳴られたうえ、こんな悪い製品はすぐに持ち帰れと叱られたとき。
- ④ 据え付け場所が悪いうえ、油塵でコテコテに汚れた機械の修理をしなければならぬとき
- ⑤ 苦心して修理完成し、代金を請求したところ丸木を持って追いかけられたとき。

《嬉しいこと》

① 他のサービスマンや、自分が何回修理しても直らなかった機械を遂に自分の手で直したときの嬉しさは、忘れないものである。

ある年の守口のお客様の話である。

数回修理をしても中々直らず「機械を交換しろ」と激しく要求される、しかし私にもう一回だけチャンスを与えてくださいと頼みこみ、とうとう直し終えたことがあります。数日後そのお客様から指名で連絡が入り「機械は順調や、あんたの努力に免じて交換は勘弁してやる。そのかわりに私の姪と付き合いをしてくれ」と言われたのです。

② 修理が完了し、機械が気持ちよく動き出すとき、お客さまの口から“ご苦労さん”の一言はそれまでの疲れをいっぺんに吹き飛ばしてくれます。

あるときなど、当時としては非常に珍しかったステレオで、クラシック音楽を聴かせてもらったことがありました。

§ 2. 当たり前のことは当たり前

わたくしは、工業高校の電気科を卒業してこの道に入りましたが、同期に普通高校を出た彼がおりました。彼は大学進学を断念して入社したのですが、本来の負けず嫌いの性格から入社して3年半で見事3冷の資格を取得しました。

それからの彼はますます努力を重ね次の高い資格に次々と挑戦し、具体的な目標も立てております。

彼の素晴らしいところは技術面での勉強に止まらず、お客様との対応にも見られます。

私達にとっては少しばかり難しいお客様があるのですが、そのお客様からは必ず彼指名で電話が入ります、そしてものの見事にこなしてしまうのです。

ある時、私はその理由を問いました。彼の返事は実に淡々としたもので自分の努力を誇ることもなく、ただ当たり前のことを普通にしているというものでした。

彼の言うことは、こういうことでした。

- ①作業終了後は、故障の原因、作業の内容を詳しく説明しその上で今後予測される問題点を注意しておく。
- ②修理作業だけでなく、本体の外表面清掃、周囲の整頓を必ず行なう。

このような明るく生き生きとした彼の姿を見ているとサービスマンにとって本当に大切なことは何かを思い知らされるようで、私も彼に負けまいと心に誓うのです。

§ 3. サービスマンの自立と反省

私は、このサービスの仕事に就いて19年になります。

10年一昔といえますのでふた昔もやってきたことになり、我ながら今までよくやってこられたものだと、しみじみ思うことがあります。

その間本当に色々なことがあり、嬉しいこと、哀しいこと、思い出せばきりがありませんが、その中から2つ3つ体験を話していこうと思います。

入社して最初の頃は先輩に着いて行き、命令されるままに、車の助手、道具運びや作業の補助等を手伝いました。

たしか2~3ヶ月を経過した頃のことだったと思います、いつものように先輩に従って、あるお客様へ圧縮機の交換作業に行ったところ、現場に到着するや「今日はお前が取り外しから試運転までのすべてをやれ」と言われた、何分独りでするのは初めてのことでドキドキしながら作業にかかりました、配管を取り外したところ、ガスと一緒に油も飛び出して叱られ、組立の際も電気接続について注意を受け、ガスチャージから運転まで先輩の顔を見ながら行いました。

無事完了し、先輩からOKの言葉を聞いたとき私は「これで、やっと会社の一員になれた」という喜びに浸ることが出来ました。

それからは独りで作業に出掛けることが多くなりましたが、必ず故障内容を詳しく先輩に聞いてから出掛けました。

また、お客様の近くで車を止めてトラの巻きを読み、ドキドキしながら門をたたきました。そして苦勞の末に修理を終えて、サインをいただき、お客様から「ご苦勞さま」と喜んでいただいた時はサービスマンとしての生き甲斐を強く感ずるのです。

仕事の内容は簡単でも、初めて自分で作業できた喜びと、お客様から感謝の言葉をいただくときの喜びはサービスマンにとって最高の喜びと思うのです。

初心忘るべからずと肝に銘じ今後の精進を誓うのです。

ある時個人のお家へルームエアコンの修理に出向きました、作業をしていますとお隣の奥様がいかにも困った様子で近寄ってこられ「私の家のクーラーも動かないので、見ていただけないか」と頼まれました。

私としては夏の忙しいときで次の訪問予定もあり、渋々お受けしましたが幸い機械は簡単に直すことが出来ました。そのお家では、これから会合があるとかで、とても困ってお

られたそうで大変に喜んでいただきました。

その喜んでおられる顔に接したとき、私は最初の対応で難しそうな苦い顔をいただろう
と思い、同じやるなら最初から気持ちよく修理してあげればよかったと反省したのです。

後日、そのお客さまから会社あてに丁寧なお礼状が届けられました。

§ 4. サービスマンの心意気

長い低迷時代に耐え、じっとこの時機を待っていたかのように、爆発的な人気は沸騰し、今や、甲子園は燃えに燃えています。阪神タイガース好調の原動力は、若い選手たちのはつらつとしたプレーが、爽快な気分させ、ベンチ内はもとより観客席のファンにも、強く感動を与えます。

私達の仕事も、3K〔キツイ、キタナイ、キケン〕と云われている考えから、逆に3K〔感動、興奮、完成〕へと意識を取り替えていきたいものと思っております。

現代の若い人達は賢明な人が多く、古い時代の職人的感覚からはほど遠く義務だけで動いてくれないところもありますが、しかし、意気に通じるとか、仕事に価値観を感じるとき等には、実に、気持ちよく働いてくれます。

7月下旬のある日の午後、三重県のM歯科医院から「冷房が時々止まって困っているので至急来てほしいのだ」とのクレームコールがありました。梅雨明けの忙しい時期ということもあって、片道3時間以上かかるような場所へは、誰一人行ってくれそうにもありません、手配するものわたしとしては、ハタとこまってしまいました。

その日の晩、最後に帰社してきました弊社一番の気ムズカシ屋Aさんに、恐る恐る頼んでみましたところ案の定「そんなもの忙しい時に行けるかいな、何を考えているんや！」と一蹴されてしまいました。土俵際に立たされた私は、苦悩と戦っていました。ここで諦めては男がすたと、〔たいしたことないが？〕いろいろと策を考えてみました。「重要な、お客さまなのに困ったなあ？どうしても行ってほしいんだがなあ……………まあいいか、明日メーカーサービスに頼んでみるから」

「それはそうとAさん、今晚一杯付き合わないか？」とさそってみたところ、ゲコの私をよく知っているAさんは、怪訝そうな顔をしていましたが、お酒好きのAさんは、私の誘いに乗ってくれました。

もちろんAさんの行きつけの、近所の居酒屋へと急行しました。

ビールの苦味を我慢しながら〔もったいない！コップ一杯のビールで、真っ赤な顔になる、弱い私です〕

日頃、彼が思っている不平不満とか、愚痴とか、世間話等々の聞き役に回り、その晩はそれに徹することにしました。

1～2時間経過後、Aさんの酔いが、程よく回ってきた頃ではないかとおもいますが、突然、「Nさん、M歯科へ明日朝一番行ってきますわ」と自分から言ってくれたのです。

思わぬ言葉に耳を疑いながら私は、うれしくなってきました。感動もしました。
また酔いの加減か少し興奮もしていたようです。

M歯科医院の故障状況は、治療機器より発生する妨害電波が原因で、空調機の電子制御回路の誤動作をさせたものと判明しました。

処置として、後日シールド線、アース線等の部品を用意し、シールド処置を施し無事完了しました。

§ 5. メンテナンス白書

梅雨入り宣言が天気予報で出される頃、エアコンの修理依頼が、増加してくる。

この時期、晴天ならば、窓を開け風通しを良くすれば過ごせるものだが、当然雨が多いので、窓を閉めてエアコンのスイッチを入れる。

春の休暇から、久々に目を覚ますエアーコンディショナーは、不機嫌な場合がある。

エアコンの異常に気付いたユーザーは、時折親の敵のように電話される方もいる。

得てして、この種の人には私達が現場に着くと優しい。故障を修理すると、もっと優しくなる。

まして土砂降りの中で、ずぶ濡れになっていたら、尚更優しくなる。

修理をする時は最善を尽くし、その時は再現せず、“この前修理したところ”とか“また同じ現象”と言われるとこたえる。

自分自身の技術不足を痛感してしまい落ち込むが、逆にこの時が技術向上につながる。

同じ失敗を繰り返すまいと強く思うからだ。

テナントの室内機の作業の場合は、営業日以外の修理がほとんどである。

年中無休の場合、時間外になるわけだから、夜中の作業も時折ある。

テナントの場合、内装にもこだわっているので、ダクトタイプの室内機が多いこのタイプは厄介で、点検口が天井に付いていない時がる。

天井裏が広ければ、入れるのだが、狭いときは天井を剥がさなくてはいけない。

点検口があっても、一人しか入れないので、ファンモーター等交換の場合、天井を剥がし、二人で作業するわけだが、夜中の作業の上、時間が限られているので、再三出動しなければならない時もあった。

制限時間が過ぎ、復旧作業を施し、後日再出動をユーザーに説明し、小言を言われ、夜

中に帰路に着く淋しさは例えようがない。

同じ帰路でも修理完了後のユーザーの感謝のことばと嬉しそうな顔を見た後では全く違う。

この時のユーザーの嬉しそうな顔を見るために、この仕事を続けているのかもしれない。

梅雨が明け、例年になく厳しい暑さが続いている



§ 6. サービスマンの失敗と教訓

私が空調業界に入って20年以上になります。

入社当初は、入庫修理や、部品管理の仕事を与えられ、4年目に上司にお願いしてやっ
とサービス業務につくようになりました。

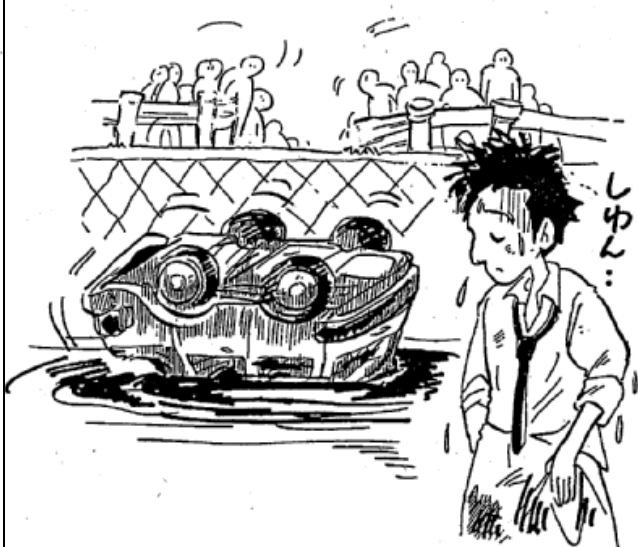
当時は水冷が全盛期で、出張サービスに行くのは、多くは高圧カットということで行か
されました。しかし、現地へ行くと電気系統の故障や、サイクル系統の故障が多く、技術
的に未熟な私は、大変苦勞した思い出があります。要するに先輩達に騙されて行かされた
訳であります。

それから20年余、いろいろな失敗ばかりが思い出されます。私より若い人達のために、
その失敗談を2つばかり、ご披露いたしたいと思います。

失敗談 (その1)

入社4年目、初めて一人で車を運転して、出張修理に出た時のことです。忘れもしま
せん。お客さまは阪急塚口近くの某病院でした。

免許を取得して初めて自分で運転したのですが、道に迷って細い路に入り込んでしま
いました。



すると、突然車が傾いたので溝にでも
はまったと思い、あせって乗り上げよ
うとしたのですが、車は一層傾き、亀
の甲羅がひっくり返るように、ヘドロ
の川に仰向けにはまってしまいました
フロント硝子は割れ、その割れた処か
ら、漸くはい出すことが出来たので
すが、ズボンはヘドロまみれで臭い匂い。
正気に戻って車を見ると、無残にもお
腹を向けてひっくりかえっている。

野次馬が集まってきて「あんた！出て
くるの早かったネー」と、しきりと感心していますが、当の本人は惨状を見てシュン・会
社に連絡をして、先輩達に来て貰い、なんとか処置をして頂きました。

そこで失敗から学んだ教訓

1. 車が傾いたら即停止せよ

2. 道に迷ったら安全な所に止めて地図を確認してから次の行動をとれ

失敗談 (その2)

それは、15年程前のことになります。ある商事会社へ仕事に行きました。

修理を終え、同道の先輩と手を洗うべくトイレへ入りました。トイレという所は、緊張をほぐす雰囲気があるのでしょうか、フト気が緩んで、亡くなられた鳳敬助師匠の物真似をはじめました。それが先輩に大いに受けて、調子に乗り続けていたところ、急に

ザーという大きな水洗の水音がして、その会社の社員さんが、笑い転げながら出てこられたのです。

さすがの私も恥ずかしくて赤面致しました。

手を洗い終え、作業伝票にサインを貰うために事務所に入っていきますと、全員が私の方を見て笑い転げているではありませんか。

もう参りました。先輩はトイレに人が入っているのを知りながら、何も言ってくれなかったのです。



そこで失敗から学んだ教訓

1. トイレでは人が入っているものと思って 馬鹿な話はするな
2. たとえ先輩といえども人は信用するな

まだまだ他にも、失敗と教訓はありますがこれ位にして、少し真面目な話で、話を結びたいと思います。

私の経験から、技術を盗むには、自分より技術の優れた人達(社の内外を問いません)と親しくなり、よく相談に乗って貰えるようになる事が、大事であると思います。技術は日進月歩です。それに追いついて行くためには、日々の研鑽が必要です。

又、お客さまには誠意をもって接し「お前さんは、おもしろい男やな！」と言われるようになって初めて、お客様が自分を認めてくださったことになります。

そうなるまでには、永いことかかるのが常です。地道な努力が必要です。

技術プラス人格が伴って初めて、良い仕事出来るものと思います。

§ 7. お客様からのお礼状

私は空調機器サービスの仕事をしてから6年になりますが今回ほど難解なクレームを体験したことはなかった。

お客様は市内のA商店で、店主より「クーラーを購入してから5年になるが、今まで故障が多く満足に使えたことがなく、機械の不具合のために精神的な苦痛を少なからず受けている。それに対する賠償責任をせよ！」と云うきびしいコールがあった。

早速、営業がお客様に、訪問し再度総点検をさせて頂きたい旨を伝えると、今まで来ていないサービスマンでは故障が直らないので駄目だと云うことで私が訪問することになった。

今まで訪問していたサービスマンは二十五年の経験のあるベテランで、私の様な経験不足の若輩者が訪問して大丈夫かな?!と不安があったが、これも仕事だ!!と思い過去のサービス報告書をチェックし先輩サービスマンに状況を聞き訪問することにした。

過去のサービス報告書を見ると、5回訪問しているが次の様であり、本体の故障ではない。

(1) 暖房が効かない

各部点検測定するも本体に異常はない。

商店の入口扉が開放になっているため、常に閉めて頂く様報告。

三十分ほど運転すると暖房がよく効く。

(2) 水洩れがする(2回あり)

出入口の近くに室内機があり噴出口下部に結露する。

室内機側配管保温材不具合による結露。(配管に保温)

(3) 冷えない

点検するも異常なし。出入口の開閉が多い。

ガス不足気味、ガス少し補充。正常運転。

(4) 暖房効かない

ガス微量、不足気味なので本体と配管側耐圧テスト。

配管側でスローリーク。

以上、本体は正常で問題がなく、下記の2点を改修改善して頂くよう伝えてある。

1. 室内機の取付け位置の変更
2. 配管より微量ながらガス洩れしているので工事屋さんにて修理



ベテランサービスマンは改修していただければ正常運転出来ないと、お客様に報告してあるとのことで、改修してなければ何回行っても無駄である。

上記、頭に入れて訪問すると「据付当初から調子が悪く何回もサービスに来てもらっているが満足に直ったことがない。高い機械を買ったのに故障続きで自分の身体の一部が悪くなったようで嫌気がしている。

工事屋は工事をきっちりやっており、本体が悪いと云っている。本体を交換するか今後一切故障がないようにしてくれ」ときびしい口調で言われた。そこで私はお客様の立場も考え、気持ちを柔らげ、状況を説明し納得させることが先決ではないかと思い、点検する前にお客様の話を十分に聞いた。

今後の処置方法を相談するのに6時間もかかり当日は点検せずに帰社した。

次の日曜日に作業することになり、処置方法は室内機の位置変更と配管等を私がやることで客先に了解を得た。

作業には新しい養生シート・洗濯した作業服・新しい軍手を用意した。

取外し作業を開始すると工具・測定器具のチェックをされ、作業中は作業方法をいちいち指示された。（例えば取外したビスは一本ずつチェックし新しいものか、一本ずつ油拭きの上並べ、取付時は少しでも斜めになっていると後から垂直にせよと指摘される）気難しい人だったので、何故あれこれと注文をつけられ叱られねばならないかと腹が立つやら悲しくなり投げ出したくなかったが、ここは我慢のしどころではないかと思い直し、お客様の指示を素直に聞き、作業方法を相談しながら、4時間程度で終わる仕事を14時間もかけ、なんとか終わった。



終了後、各部点検・測定・試運転は勿論、清掃（雑巾がけ）が終わったのは夜中の十二時になった。

後日、会社宛にあの気難しいお客様から一通の礼状が届いた。

内容は「私の意見をよく聞き、私の提案した工事方法と君の専門的知識を加味しながら、休日を返上して夜十二時まで粉骨砕身仕事を遂行し、私の指摘に対しても何ら嫌がることなく信念を持って仕事を完遂したことに対して敬意を表する次第です」・・・・・・店主



サービスの仕事をしてお客様から礼状など貰ったことがなかった私にはベテランサービスマンを差し置いて分不相応とは思いつつも何か一つの事をやり遂げたような満足感で一杯であった。

これからも、どの様なことがあっても逃げずに困難に立ち向かっていく気概とお客様の立場にたってサービスに頑張っていきたいと思う。

§ 8. お客さまとの報・連・相

私のサービスマンとしての体験談としてご紹介するのは、故障修理を見積書通りに作業を行うことがいかに大切であるかを学んだ事例です。

1・経緯

サービス依頼は「暖房運転出来ない」という内容で工事業者と同行訪問した。

状況としては時々異常停止するということであったが、訪問点検時症状が出なかった。

又、リモコンの故障履歴もリセットされており原因の確定も出来なかったもので、再度運転中に異常が発生した場合、リセットする前にエラー点検コードの確認をお願いし、その日は引き上げた。

後日、工事業者から症状（エラーコードによると高圧カット）が出たとの連絡あり、予想部品の交換見積書を出すように依頼があり見積書の提出と部品発注を行った。

部品が揃い修理に出向き各部品の単体チェックを実施し、見積書に記載していた予想部品の内異常のない部品については、修理代を安くする為に交換しなかった。これがこの後最悪の事態になる原因となった。

2週間後工事業者より症状が再度発生したとの連絡があり、前回の修理内容について問い合わせが入った。

工事業者から、「なぜ見積書の内容と修理内容が大きく違うのか。」

「はい、それはサービス部品を単品チェックして、その時点で異常がないものは交換しませんでした。少しでも安く修理代をおさえる為でした。」

「なぜそれを連絡してもらえなかったのか。」

「はい、申し訳ございませんでした。」とのやり取りがあった。

ビルのオーナーにそれが伝えられ、オーナーから全部見積書通りに部品を交換しなかったことが今回の再故障の要因ではないかとの強いご指摘を受けた。

元々予想修理しているのに、途中で交換していない部品を判断するのはおかしいのではないか。ビルのオーナーと業者との間で信用がくずれてきているとの連絡があった。

当社から工事業者にお詫びの連絡をいれ、又、ビルオーナーへもお詫びと説明をさせていただきたいと伝えるが、連絡を待つようにとの指示あり、今回はお詫びの意味も含め、修理対応を無料で行って欲しい。また再依頼があった場合すぐに動けるように部品を準備しておいてほしい。現在仕事は小さいながらもビルのオーナーより仕事がきているが、今後どうなるか判らない。

空調の仕事が元受業者以外へ流れていることが判明したとの連絡がはいり、ビルのメンテナンスの仕事もなくなる可能性があるとの連絡もあった。

また空調機の故障の件も他の業者に依頼したところ現在正常に動作しているとのこと。

工事業者からは、

「ビルのオーナーからの仕事がメインだ。」

「完全に仕事がこなくなった。」「今回のサービスの不手際が信用失墜の大きな要因となっている。」

「どうしてくれるのか。」

「修理代は無料とし、誠意を示して話しがしたい。」

「その他に、何にしても気持ちの上で、納得するようなものを用意しろ。」

当社としては、工事業者へ修理代は当然無償とし、最大限のお詫びをして解決した。



2. サービス対応上の問題点

今回の事例から浮かび上がった問題点は次のようである。

- ・故障判定に関し、点検コードの確認だけで、故障箇所の診断ができていなかった。また故障箇所の原因が特定できていなかった。
- ・見積書の内容を予測して作成したため、その見積り条件を但し書きにいれるべきであった。見積もり条件等設定について明確化がなされていなかった。
- ・見積書にリストアップされていた部品を、良かれと思って異常のない部品の交換を行わなかった。

3. 改善点

- ・見積書作成については、故障箇所と原因を特定した上で、作成すること。
- ・見積書通り作業し、どうしても変更になる場合はあらかじめ、提出先に報告し、改めて見積書を作成すること。
- ・故障対応の場合、特に施主と業者等の仕事のつながりが大きく、業者の信用を落とさないようにサービス対応面で特に注意をすること。

4. 反省点

- ・設備業界はまさに信用の世界、作業内容（見積もり変更も含め）をその都度依頼元に事前報告することが必要である。
- ・仕事はあくまで施主との契約に基づいて行われていること、それを再認識し、基本に基づいてサービス修理作業を行うことが特に重要である。



§ 9. 資源を大事にした修理

先般、食品会社の工場長から製造室の換気扇が動かなくなったので点検してほしいとの連絡を受けた。私は、その工場に明るい K 君に点検を要請、K 君は早速現場に出向き不調となった換気扇の状況確認を行った。

ファン部に問題がないことから駆動モータの不調と推測できたが、汎用換気扇の小型モータ（単相 100W）であるので修理は難しいと考えた K 君は、新品への交換が必要と判断した。しかし新品への交換は簡単なことであるが、交換費用はもとより多少汚れは目立つものの何の問題もないステンレス製のファン部を駆動モータの不調を理由に廃棄することに抵抗を感じた私は、モータの巻き線修理を専門とする T 電機の社長に修理の可否の判断を依頼した。

現場に出向いた T 電機社長より「修理可」との報告を受けた私は、工場長にその旨を伝え「修理による復旧」を選択した。修理に約一週間要したが、新品の換気扇に比べ格安の費用で復旧でき工場長にも満足いただいている。

この換気扇の小型モータの事例で判るように、どんな機械もその機械の中の一部の最弱部品から壊れるものであり他のほとんどの部品は健全状態を保っていることが多い。

一部の最弱部品の不調を理由に多くの健全部品を廃棄することは鉱物資源のムダであり不法に投棄されると土壌や海洋汚染の原因にもなりかねない。

地球環境保全のため 5R「Reuse、Recycle、Reduce、Refuse、Repair」が肝要と言われるが、サービス技術者にとって 5R の中の Repair（修理）が、最優先すべき R であることは言うまでもない。しかし、サービス作業の現場では修理後の修理技術のミスによる不調再発のリスクを回避するため神経を使う「修理」よりも簡単で安心確実な上に売上額も多くなる「交換」を優先する傾向が高いものと推測する。

しかし、鉱物資源の枯渇や地球環境の危機が現実味を増すにつれサービス技術者の「Repair」に対する拘り、技量そして心意気が、それにも増して必要不可欠なものになってくると考える。

§ 10. 成せば成る !

高槻にある T 飲料会社の K 部長より、小牧にある T 社の関連会社工場で夜間操業時の騒音について近隣から苦情を受けているとの電話連絡を受けた。

弊社は、約 1 年半前に冷却不良を改善するために蒸発式凝縮器（エバコン）を大型機に更新しており、更新後しばらくの間はエバコンの騒音が気になっていた。

しかし一夏を越え 1 年経過しても何の苦情もなかったので安心していたので、この騒音苦情はまさに寝耳の水であった。

ともかく電話ではどうもならん、早期の状況確認が不可欠と考え、私は、騒音計を携えてこの更新工事を行った熟年メンバー Y 氏と現場に出向いた。

実はこのエバコンから約 2m 横の位置に 2 面が開放、遮音効果がほとんど期待できない簡易の木製小屋に電動機(容量 37kW) 駆動空気圧縮機が設置され 24 時間運転していることが判っていたが、工場の Y 製造部長は「空気圧縮機は、エバコン更新前からこの位置で 24 時間運転しており騒音苦情の原因はエバコンしか考えられない」と意見であった。

私たちはエバコンが騒音源であるか否かを客観的に判断するためエバコンの運転時及び停止時における機側（エバコン近傍）及び敷地境界位置（エバコンから約 20m 直線位置）で騒音の計測と聴覚での確認を行った。

その結果は、機側ではエバコン運転により、63Hz 及び 250Hz において騒音値が停止状態での 73dB が 83dB に増加、125Hz では同じく 75dB から 88dB に増加した。

16Hz、31.5Hz 及び 500Hz 以上の周波数域ではエバコン停止時とほぼ同じであることが確認できた。

このエバコンは、4 枚羽のエバコンファンが 4 極モータで駆動(同期速度 1800rpm=30rps) していることで 120Hz (=4 枚 x 30rps) が音源周波数になっており 125Hz を中心に 2 倍の 250Hz 及び 1/2 倍の 63Hz で騒音が大きくなる要因も容易に理解できた。

この機側でのエバコン運転による特長的な騒音の増加に対し、敷地境界部ではエバコンの運転時及び停止時の騒音値は、オーバオール値も周波数特性値ともほぼ同じであることを確認した。

これらの事実から「苦情の騒音発生源はエバコンでなく空気圧縮機である」と確信でき、高槻のK部長及び小牧のY製造部長に、その旨の報告とともに低騒音省エネ型の空気圧縮機に更新する解決案を提案した。

この事例のようにお客の困り事(課題)に対して良き相談相手となり解決に当ることもサービス技術者の大切な役割であると考えます。

知識が乏しく慣れない課題に対しつい消極的になるのが人情であろうが、判らなければ「調べる、考える、有識者に聞く、もしくは協力を求める」などの、成せば成るとの心意気で努力をすれば必ず解決できるはずである。

この「判らないことを判ろう」とする姿勢や日々の努力が、サービス技術者の血肉となるものと確信する。

§ 1 1. 先輩の独り言

先輩はよく機械の前でブツブツとひとり言を言っている。聞いていると「今直してやるからな」「こんなになるまでほったらかしにして」「かわいそうに」などと呟いている。この先輩、お客さまには無愛想である。

ある時、先輩に「先輩お客さまに無愛想ですね」と尋ねた。先輩は、「お客さまはサービスマンのことは考えていない、機械のことは考えている。だから、自分も機械のことは考えるが、お客さまのことは考えない」の持論である。

先輩はもう一言付け加えた「この機械も工場で鉄板を折り曲げ、銅管を溶接し、命を吹き込まれた機械、最後まで面倒見るのがサービスマンの役目」まるで患者を治療する医者のようなものである。私には先輩の持論は自己満足か浪花節に聞こえる。修理が終われば機械を丁寧に掃除する。

ここで一言呟きがでる、「また来るからな」

ある時、お客さまよりクレームの電話が入った。「この前来たサービスマンは（先輩のこと）部品を交換したと行っているが、交換した形跡がない、お前とこは嘘をつくのか」である。

この先輩、「修理は元の形にするのがあたり前」の持論も持っている。



クレーム処理でお客さんを訪問するのは苦痛であるが、上司は先輩の仕事を信頼しており、「良い仕事の証しである」とニコニコ顔で訪問する。

社長は先輩の仕事に余り良い顔はしない、採算を度外視しているためである。

私が入社前はことあるごとに社長と先輩がケンカをしていたようであるが、今日社長は諦めたのか、「こんな人間、うちに一人ぐらい居ても良いか」と周りの社員に呟いている。

私はこの先輩のように、機械のことを考え、機械を愛することの真似はできないが、いつの日か先輩の気持ちがわかるサービスマンになりたい。

§ 12. サービスマンの教訓

ある日、上司より「君もサービスマンとして一人前になってきた。明日の大型冷凍機の試運転は君一人で行きなさい。」と言われ、私の頭の中は不安だらけ、上司はそれを察したのか、「何の心配も要らない、君なら大丈夫、何かあれば直ぐ応援に行くから」と言われ、お客さんを訪問したが、私の不安は的中した。

機械が不具合で運転できない、お客さまも不安なのか私の側から離れない。

上司にその旨の電話をしたら「電話では要領が得ない、君が機械の側にいて一番詳しいのだから、ガンバレの言葉が返ってきた。」

現場は徳島、当時は橋もなく、大阪に帰るにはフェリーを利用するしかない時代である。上司に裏切られた気持ちと、頭の中にうごめく不安虫で修理どころではない。

その日はお客さまに事情を説明し、翌日作業で了解をいただいた。

会社からは応援もない、大阪に帰ることも出来ない。

安い旅館をさがして泊まったが、悪い時には悪いことが重なるもので、朝起きると体中虫に刺されて斑点だらけ、今日帰らなければ野宿である。財布の中には帰りのフェリー代だけ、昼飯も食えない、体をかきながら機械と格闘していた。

不具合箇所が分かった時には小躍りをした。心の中で「ヤッタ、ヤッタ」である。応急修理をして冷凍機を運転、お客さまに報告したら、満面の笑みを浮かべ喜んでくれ、帰りに徳島のスタチを持たしてくれた。

以来、私は不良部品を手当たり次第に分解し、故障箇所、応急修理方法を習得することにした。

何日か過ぎて、先輩より同じ故障が発生したので、不具合箇所と応急修理方法の問合せがあった。この不具合に関しては私が先駆者である。少し優越感があり、得意気に不具合箇所と応急修理方法を伝授したが、よく考えてみれば先輩は何食わぬ顔で修理をし、お客さまに絶大な信用を得る訳である。

またまた頭の中に不条理虫が湧いてきた。

私はサービスマンの教訓として、上司の褒め言葉に乗らないである。

§ 13. 120円効果

その昔、冷房と言えば業務用では水冷パッケージが主流であり、町の喫茶店では入り口に「当店ただ今冷房中」の看板が誇らしげに掲げられていた。

修理で訪問する件数も1日数件程度であり、事務所のクーラーを修理で訪問したら拍手で迎えられ、赤面した覚えがある。暖房時は訪問件数も少なく、事務所で将棋に明け暮れていた良き時代であった。

現在は、モンキーレンチ、ドライバーよりもパソコンが必需品の時代になってしまった。

ある大手メーカーのサービスマンに訪問件数を聞いたところ、1日に15件程訪問すること、私にとっては天文学的な数字であるが、そのサービスマンは、「繁忙期にはその後、幾ら訪問できるかです」と平然とした顔で答えた。

このサービスマンは、宇宙船に乗って顧客を訪問し、電子銃を工具箱から取り出し、レーザーを照射し、たちどころに修理する宇宙人と確信した。

私は、このサービスマンを含め多くのサービスマンは顧客とコミュニケーションが取れているか疑問を感じた。顧客とコミュニケーションを取る術を知らないサービスマンが増えてきたと聞いたことがある。また、コミュニケーションを取る時間も許されない状況にあるのも現実である。

私の先輩は、「修理は顧客の不安を取り除けば仕事の半分は終わったと思え」とよく言われた。つまりは、サービスマンが一生懸命修理をしても、コミュニケーション不足によるクレームが起りうる結果になる。

現在、私は見習い期間を過ぎ、サービスマンデビューする社員に120円効果を良く話をする。120円とは、缶コーヒー1本の価格である。顧客を訪問し、機械の担当者と5分でも10分でも良いから、缶コーヒーを飲みながら、世間話をすれば互いの気持ちはうち解けるものであり、そこから色々なことが見えるはずである。

例えば、「メーカーに対する不満、機械に対する不安」などがある。

少くも技術不足でもコミュニケーションでカバーすれば良いのでは。

120円、意外と効果はあるものである。そして、サービスマンは多くの顧客ファンを作れ。

§ 14. 機械と独り言

変わらないのはお客さんとのコミュニケーションだと思います。

だんだん話さなくてもサービスできる時代のように思うが、それは寂しいと思う。

コミュニケーションにはいろいろあると思う。

顔と顔を見ながら無言のコミュニケーション。話が出来ないものとのコミュニケーション。

話は違うが、昨年のサッカーワールドカップでやはり仲間と沢山しゃべって話をしたほうが良い成績を納めています。

しかし試合が終わった後、負けた後の選手をねぎらい引き起こす、声かけは無言のコミュニケーションだと思います。

古くは 02 年のドイツカーンが決勝で負けてゴールにうずくまっている所に相手チームの選手が寄って行って無言のコミュニケーション、06 年は負け試合で中田がグラウンドから起き上がれないところによっていく選手・・・

今のサービスは部品の交換が多く、ダメなら機器交換に至り過去のように仕組み原因など説明することが少なくなった。話をしなくてもサービスが出来る時代か？

サービス業務とはなんなのだろう！

痛いところ調子の悪いことを話してくれない機械と向き合い悪い所探した。機械の前に座り込みたまには機械と独り言をしゃべりながら個々の配線、部品などばらして修理を、お客様にゆっくり原因修理内容今後のことをホームドクターのごとく説明して帰っていた。

そんな経験を踏まえて、サービス読本に投稿した。