

§ 1. あるサービスマンの旅立ち

サービスマンとして新しく入社した私は、右も左も判らぬままに先輩の後について歩きました。

お客様へのあいさつの仕方、現場での仕事の段取り、そして実地のサービス技術を教わります。

段々と慣れて、いよいよ独り立ちの日、独りでお客さまを訪問する日がやってきます。

この日までに先輩に指導され、自分なりに勉強を重ねてきた自信のようなものがあるものの、何といても不安が先立ちます。

しかし、不思議なもので現場に到着し機械の前に立って、いざ作業となると言葉では言い表せない感動を感じます。

ところが実際は感激とは裏腹に仕事はスムーズに進みません、先輩が横にいてくれたらなあと思うことしきり。

再三会社に電話をし、具体的な指示を受けました。

そんな日を重ねるうちに、10円玉の必要のない日がやってきます、その日その時のことは今でも深く印象に残っております。

私は、機械では成し得ない究極の技術がサービス技術であると、自分の仕事に生きがいを感じて毎日を励んでおりますが、最も嬉しく、やる気の沸いてくるのは直接お客さまから褒められるのではなく人づてに褒められ感謝されていると聞くときであります。 男子の本懐 ！

§ 2. サービスマン諸君ありがとう

空調機器は新築のビルや事業所に多く納入設置されるのはもちろんのこと、リフォームの台数も逐年増加の傾向にあるのはご存知の通りです。

わたしたちの会社では、過去10年以上保守契約を継続締結しているお客様で、大型工事物件が増えてきました。

この保守のお客様へ、日常出入りして作業を続けているのはサービスマンです。

このサービスマンが自分の持っている能力を十分に発揮してお客様の利益のために尽くしているからこそ絶大な信頼が得られるのだと思います。

高い技術力と誠実な人間性に対する信頼感は他のいかなるものを持ったとしても替えがたいものであろうと思っています。

その結果、わたくしたちはリフォームおよび改修工事のご注文はもちろん会社の収益にも大いに貢献することが出来ました。

また、そのことによってサービスマン自身の自信につながりさらに人間的にも一段と成長することになると大いに喜んでおります。

サービスマン諸君 ありがとう !

§ 3. サービスマンの喜びと哀しみ

私がサービスに従事しているの喜びは、やはり修理が完了して、お客様から「ご苦労さん」「ありがとう」と感謝の言葉を頂いたときです。しかしお客様に、満足を与え喜んでもらえるサービスマンになるには、時間が少しかかります。

私がお客様に喜んで頂けるようになったのは、サービス歴4年頃からだと思います。

それは20年も前の話ですが、お客様から「心付け」をよく頂いたことを記憶しているからです。

心付けを頂けることは、自分の仕事がお客様に認められている、役立っているのだと思います。嬉しく、修理にお伺いすることが、楽しかったものです。その楽しさが今日までサービスを職業とさせています。

心付けには、現金チップもありました。初めて頂いたときは、すごく嬉しかったのですが、仕事をすればお客様にサービスの対価として修理代が請求されます。

サービスマンには請求額を決める裁量を与えられていますのでワイロ的に思え現金チップはいやでした。



心付けは、自分の仕事に納得できないときは頂くことは出来ません。しかし断ることは、なかなか難しいことです。

ただ、心付けを断って、それがクレームとして、会社に入ったことは、一度もありませんでした。

「心付け」はお客様が気を遣われて出されることも多く、ある日心付けをお断りしたら、「感心した」と会社に連絡が入りました。

それ以降は、頂くべきでないときはもちろん、納得する仕事をして、心付けはお断わりするようにしました。

そして、30才近くなると、迅速に訪問し、誠意を尽くして作業をし、丁寧に説明をしても心付けを断るところか、心付けが出される気配もなくなりました。

それは、ある年令で、ある経験を積むと、良い仕事をするのは当然であり、義務であ

るということ、またプロのサービスマンであると認められたことです。

自分がプロのサービスマンとして自覚したときの喜びは、無限の満足感と、人生の一つを感じました。

それからは、お客様に自由自在に満足を与えることが出来るようになり、自分はサービスの名人、達人ではないかと思うほどでした。

しかし間もなく、統括的な仕事に専念することになり、プロのサービスマンとして活躍できなくなりました。

そのことが私の哀しいことです。

業界ではサービスの経験が豊かで、優秀なサービスマンは管理者となることが多いようです。そのため、サービスの達人が少ないと思います。今活躍されている若いサービスマンの方には、サービスマンの達人となって高収入を得てほしいものです。

その環境作りが、わたしたちの役目と思っています。

§ 4. サービスマンの「心の問題」

数年前私共の会社でサービス業務を担当するサービスマン10名程度に「今、君たちがやっている空調設備のサービスが好きか、嫌いか」とのアンケートしたところ、嫌いと答えたサービスマンが半数以上ありました。

その嫌いと答えた原因としては、

1. 自分に責任がないのに客から文句を言われたり怒られたりする
2. 仕事が3K(キツイ、キタナイ、キケン)
3. 休日出勤や時間外勤務が多く、休日に休めなかったりして自分の時間が持てない。
4. 努力しても余り認めてもらえない

以上のような事柄が挙げられていました。

逆にサービスの仕事がおもしろいとする理由としては、

1. 会社を出れば上司に直接監視されることがなく、自分の判断で仕事ができる
2. 仕事に変化がある
3. 修理を完了して客に感謝されたときの喜びが忘れられない

などでした。

しかし、毎日会社に出て仕事をする限り、楽しく仕事ができ又自分に誇りを持てる方がより意義のあることではないでしょうか。

米国のある冷凍機メーカーでは、社員が「仕事が忙しくて頭が痛い」とか「仕事が難しく夜も眠れない」などと言えば即会社から「それは申し訳ない、気の毒なことをした。会社は、仕事のためにあなたが頭が痛くなったり眠れなくなることは本意ではない。仕事は楽しくなされるべきで、あなたは自分が楽しく仕事ができる会社に転職すべきだ。」と言われるそうです。

その代わり、自分に与えられた仕事につまずいたとき、それを解決するために個人が出す提案には真剣に相談に乗ってくれるそうです。

我々サービスマンも楽しく仕事ができるようになるべきではないでしょうか。

サービスマンが自分の仕事が好きになれないという問題に対して、サービスマン自身が解決すべきものと他方業界やメーカー或いは所属する会社が解決すべきものがあると思います。

この稿では前者“サービスマン自身”を考えてみたいと思います。

私などが感じる限りでは、まずサービスマンはもっと自分の視野を広げるべきだと思います。その方法や考え方として次のように考えてみました。

第1に サービスマンをもっと違ったところからとらえてみる

- 自分の所属する会社の中のサービス
 - 空調業界におけるサービスマン
 - 人生の中の職業としてのサービス
- など

第2に 自分の人格をより高める

- いろんな書物を読む
 - 有意義な個人活動の場を持つ
- など

第3に 気分転換をする

- 趣味を持つ
 - スポーツ活動をする
- など



又、私の拙^{つたない}い経験から思い出してみますと、毎日サービス業務に追われ営業からプレッシャーを受けながらいつも次のようなことを考えていました。

1. メーカーの製品や工事店の工事が全て完全であるとは思えない
→ 悪いところを見つけて改善してやる
2. サービスで得た知識、技術を活用できる他の職場を探す
3. サービスはおもしろい仕事である 将来サービス会社として独立

以上のような気持ちを持っているとマイナス志向の気持ちがプラス志向になり、プレッシャーも客の文句も気にならなくなりました。

躍進する空調業界にとって「広い視野をもったサービスマン」または「エアコン単体のサービスから空調設備或いは空調システムのサービスマン」は非常に大切な要員であるはずで

ずです。
米国では空調設備のサービスマンは高給取りだと聞きました。サービスマンの心の持ち方をマイナスからプラス志向に転換し、仕事を楽しくし、それぞれの目的に向かって意義ある人生を送れるように励もうではありませんか。

§ 5. サービスマンの昔と今

「今日も朝から暑い！ サービスコールが鳴り止まないだろうなア・・・」

今年のように暑い日が続くと毎朝考えることである。

空調機のサービスは実に季節変動がはっきりしている。

水商売に例えられるように暑い日が続けば仕事量がふえサービス処理が追いつかないが、冷夏になればその量は極端に減少してしまう。昨今のように機器の価格の割にサービス費が高いと言われる状況では、サービスマンの維持、管理、教育が非常に難しい時代となったように思われる。

その昔を思い起こすとレシプロ冷凍機の全盛時代であり、パッケージエアコンの今思えば単純であるが、サービスマンの最も得意とする技術を駆使して修理業務に専念できた時代であったかと思える。修理を終え、お客さまの喜ばれる姿、感謝の言葉が聞かれた時代でもあった。反面水商売のお客さまが多く機械修理がうまくいかないときは「こんな機械持って帰れ！」と怒鳴られることもしばしばであり、返す言葉もなく小さくなっていたことを思い出す。

一言で空調機といっても50馬力、100馬力といったレシプロ冷凍機を使つての空調であり、その冷媒回路、電気回路は単純で、本に書かれた冷凍サイクルそのままに作られていた。又、パッケージエアコンにしても同様であり、どこのメーカーであろうと修理が可能であった。

したがって、ベテランサービスマンともなると色々な応急処置をして機能を回復させる技術を持っていたため、正にサービスマンの腕の見せ所であった。

その後の空調機の発展は目覚しく、小型、空冷、マイコン化が進み部品を交換しなれば応急運転もできなくなったため、サービスマンの自己主張できる範囲が狭まり、いわゆる「サービスマンの腕の見せ所」がなくなりつつある。

現在のサービスにおいては、サービスの在り方そのものを見直す時期が来ているように思われる。

機械の進歩はサービスマンの技術取得速度を上回り、サービスマンが機械に指示されて修理を行う現在のサービスマンのやりがいは、その昔の職人的技術修得による自己満足から金銭を伴う技術営業面へ移行しつつあるように思う。

これからのサービスは機械を直せばよい時代から、機械そのものを直すことはもちろんのこと、お客さまの気持ちを察してお客さまに安心と満足を与えるサービスを行わなけれ

ばならない。したがってサービスマンといえども営業センスを持ったスマートで気配りのできる人材が必要となり、今後益々その傾向は加速されよう。

空調機がほとんどのところへ設置された現在、新設置より更新される機器の比率が高まるにつれて、益々サービスマンの重要性が増してくることが予想される。

「今日も暑いが機械が故障しているお客さまの所はさらに暑い。できるかぎり早く修理をしてあげよう」



§ 6. 先輩とのOJT

私が入社したのは昭和48年、入社後半年間は冷熱サービスOJTの後に営業へ配属、その後1年半電動工具担当営業をしていました。

後に神戸営業所冷熱サービス係サービスマンとしてスタートを切りました。

入社後半年間、先輩と同行OJT期間と営業所配属後のサービス活動における体験談を通じてよい先輩にめぐり逢えた事と、プロとしての考え方を現場を通じて教わった事を紹介したいと思います。

【先輩とのOJT期間中の体験】

私は工業高校の電気科卒業で、少しは電気について知識があると思込んでいましたが、現場における実務と理論についてことごとく打ち砕かれました。

先輩と毎日、現場に着く前に車中で電気・空調について基本問題を質問され 帰社する迄に回答するのですが、大半が解らない事ばかりの毎日、現場で先輩が修理完了後、次の現場に行く途中で前の現場での修理について質問され（私はただ先輩が何をしているのか漠然と後ろから眺めているのみ）分かるはずがありません。

それからシーズンになると毎日現場を終わるのが夜の9～10時、ときには徹夜になる事がたびたびあり、早く終わらないかと思うばかりの毎日でした。

現場からの帰り、先輩からお客様にうそをつくな、判らない事は帰社後自分で調べて翌日お客様に報告しなさい！直らない出来ない言い訳はプロとして、たやすく言うことではない、それは自分が知識、技能が未熟だからだ、それを今のうちにしっかり勉強しなさいと言われ、それ以来私の取り組み方・考え方が少し変わった様に思います。

プロとはお客様から見て、なんとかしてくれる、どうにかしてくれると感じ取れるのがプロであり、雰囲気をもっているものであると当時の先輩を見て肌で感じました。

半年間よく私の分からない事に対し毎日、OJT教育してくれたものです。

【営業所配属サービスマン1年生としての体験】

営業所のサービスマンとして何も分からないまま、先輩から淡路島の某役場のエアコンの修理を任せられ不安いっぱいの中、現地へ販売店同行の上、行ったのが初めての仕事です。

何とかなるか・・・？しかし原因が特定出来ず、時間ばかりが過ぎて、販売店の方も、何となく私を見る目も変わってきました。

私も初めてとはいえ現場に行けば直すのが当り前のサービスマンとして見られ、頼みの

綱で先輩に電話で問い合わせをしたが、そっけなく直る迄帰ってくるなど言われ、何と冷たい先輩だと思ったものです。

仕方なくその日は、近くの宿に泊まり電話で再度恥をしのいで聞いたが先輩が言うには、「判らんと言われても俺も判らん、仮にもおまえは初めてとはいえサービスマンや、筋道を立てて話出来んのか！」と一括されました。

仕方なくその日は泊まりマニュアルを端から端まで見ても結局分からず、朝、不安のまま再度現場へ向かい、もう一度初心に帰り点検すると今思えば簡単な事が原因でした。

帰り際、お客さんからありがとうの一言！嬉しかったが何となく恥ずかしい気持ちで情けなく、挨拶もできないままに現場を後にしました。

帰って先輩に報告すると、「自信がないから余計な事を考えて物事が冷静に見えんのかや！」の一言でした。

今思えば良き時代で、お客様も先輩もよく辛抱して我慢してくれたものです。

今では考えられない事で、よく最後まで任せてもらえたものだと思います。

以後修理に行く時は直す事が、序々に楽しみに変わっていきました。

後に先輩に教えられた、“最後迄自分の力でやり通す事が人を育てるものや！” “また腕は修羅場を数多く経験しないと上達しないものや！” “机で考えるより現場で考え発想するものや！”と言われた事を後輩に伝えていこうと思いました。

今では、入社後数年で体験した事と良い先輩にめぐり合えた事、これは私にとって非常に幸運な事でした。

今はなかなか、この様なのんびりした対応で済ませられる時代ではありませんが、姿勢、考え方は継承していきたいと常に思っています。

今は、技術、腕がいくら良いものをもっていても商売になかなか結びつかないものです。

最後に、私のサービスマン像とは、まずこの仕事に愛情がある人でテクニカルだけではいけない、人の気持ちの中に入っていける事が出来る人が、本当のプロのサービスマンであり、この歳になってもなかなか本当のプロにはなれないものです。

§ 7. お客様の望んでいることは何か

私は高校卒業後、今の会社に就職をして以来ルームクーラーや家電機器の修理業務を38年携わってきました。

現在は業務用空調機を主体に活動しています。

過去30社を越えるクーラーメーカーの機器を見てきました。

その作業の中で今自分が出来る事は何か、お客様の望んでいる事は何か、何が有れば期待に答えられるか。

その事だけを考えて仕事に携わってきました。

お客様からの修理依頼を受けた時、まず相手先へ依頼内容を確認し、必要部材の調達準備のうえで訪問修理を行うように心がけて来ました。

より確実に、より早く対処する、その為に作業前にまず作業予測、手順を考えておく必要が有ると思います。

そのひとつひとつが自分の経験や知識になって自分自身に積み重なって行くと思います。

今若い人の中に修理は現場で機器を見て確認をしないと分からないと言う人が増えているように思えます。

機器を確認対処の後、その対処の経過、処置方法をどれだけの人が記憶に留めているでしょうか。

そんな貴方をどれだけのお客様が記憶に留めてくれるでしょうか。

§ 8. サーマンよ諦めるな !

私は 56 才、現役の空調機器のサービスマンです、私の経験からの話をします。

お客様からのサービスコールは、真摯に受け止める事、ゲージや電流計にその時出なくても、故障に繋がる前兆傾向があるはずです。

何故ならば、修理には費用が掛かる、それでもお客様から直してほしいと依頼が有るからです。

私は設備会社のサービス部門のサービスマンです。

空調機メーカーのサービスに携わって居る方々、お客様にとってあなた方は修理の神様の存在で有ることを忘れないで下さい。

何故ならば我々設備会社のサービスマンが手に負えない空調機をあなた方が直す立場に有るからです。

若いサービスマンの方にお願いが有ります。サービスに行けない理由、機器を見られない理由、直せない理由を一番に考えないで下さい。

自分に何があれば全てをクリアー出来るかを考えてほしい。

よちよち歩きの子供は転んでおでこをけがしても歩く事を諦めない、自転車に乗れない子供は転げて足を擦りむいても自転車に乗る事をやめない、あなたはいつから諦める事を覚えたのでしょうか。

§ 9. サービスマンよ大志を抱け

● 最近カタログをよく見えていますか？

お客様が手にする各メーカーのカタログは、年々豪華で内容が盛り沢山なものになってきている。

思わず目を引く新製品や、機種変更の製品が次々に登場し、購買意欲をそそるための仕掛けが随所に盛り込まれている、なかには機種の選定基準や設計計算方式に至るまで詳細かつ親切に記載されているものが多い。

ところが我々サービスマンはその内容を十分に理解し対応しているだろうか？

故障や修理の方に目が向いてしまい、お客様との情報にギャップが生じている事はないだろうか？

プロのサービスマンはカタログに記載されている内容を十分に理解しながら更にその奥にある専門知識を生かし機器の持つ性能を十分に発揮できるシステムを維持していくのが我々の使命と考える、先ず身の回りにあるカタログの理解からスタートしよう。

● お客様の本音を知る最適ポジション

サービスマンがお客様と接触する場合は、主に工事試運転や故障の修理等が多い、通常販売活動等はあまりしていない。

どちらかと言うとお客様の苦情や要望をストレートに受ける立場にあるので本音の交流が行われる機会が多い、お客様が真に要求している事を知る貴重なチャンスがそこに沢山あるのだ。

要望が判れば的確な判断に基づき迅速な対応が可能であり、すぐに手が打てる。

いろいろな問題が発生しても、その山が高く険しい程、達成される喜びも大きいのだと同じように、お客様に大きな満足を与えてくれたサービスマンとはゆるぎない信頼関係が出来上がるであろう、

お客様の本音はサービスマンの耳に最も届きやすい距離にあるということだ。

● 苦情処理能力がお客様の心をつかむ

サービスマンの日常業務はクレーム処理が多いと思う、通常は簡単な仕事でも時には大きな苦情対応に直面してどうしても避けられない場合もある。

積極的に行動しているサービスマンは、その経験を重ねていくうちに自分では気がつ

かないうちに、いつのまにか苦情処理能力が向上しているものだ。

その能力が大きくなれば、的確な判断の上で“則対応”が可能となるが、なるべく少ない時間と費用でお客様の満足が得られれば、お客様もサービスマンもお互いにうれしいものだ、そこにお金には換えられない大きな喜びがあるのではなからうか。

● 現代の“のれん分け”

昔はお店の番頭さんが一人前に成り一定期間勤めると「のれん分け」という形で支店等を出させて貰って独立するという制度があったが、現代は仕事の内容が分業化し高度化され、それぞれの仕事の組み合わせで会社が動くような大きなシステムが出来ている。

今は昔の様な制度はあまり見られなく成ったが各々が職場の中で各自のレベルと責任で業務をこなす“実力”こそが現代の「のれん分け」と同じで、サービスマンとしての独立と同じで、サービスマンとしての独立と同意義であると私は考えている。

● マネジメント軽視は“危険信号”

とかくサービスマンは現場作業が出来れば一人前と思っている人が多い、今と昔ではサービスマンを取り巻く環境はずいぶん変わった、圧縮機やポンプの分解調整、ガスチャージがほとんどであった作業から、現代は機器の修理サービスは当然のことながら、制御、運営、省エネ、省マネーから環境保全、法律問題に至るまでの総合システムとしての判断と対応が求められているのが現状である。

昔のように“お金のことは営業の仕事”と割り切っていないだろうか？

コンピューターの発達により個別管理が浸透することでそれぞれの結果や予測が正確に見える様になってきた、これらを道具として活用しない手はない、その情報は本人がその気であれば手に入れるのは容易である。

お客様に最も近い存在のサービスマンは今大変恵まれた環境にあると言っても過言ではない、少し勉強をして「サービスマネジメントを活用し、業務の成果を存分に発揮して頂きたい」ものである。

● サービスほどすてきな商売はない！

最後に、あるサービスマンの実話を一つ……

昔、経済的理由で大学進学を断念して当業界の会社に就職したが商売をするにはまず

技術を身に付けなければ、と考えるサービスマンになった。

最初は先輩の助手として活動していたが少し仕事に慣れてきて夕方5時頃サービスコールがお客様から入ると社内で気持ちよく対応する人は大変少なかった、早く帰りたいのが人情だから無理はない、その様な時に私は自分にサービスチャンスが飛び込んできたと考えて、自分から求めて対応して行った。

最初は人のやりかけ等で苦勞をする事が多かったがそのうち難しい仕事はほとんど名指しで回って来るようになってきた、お客様からのご指名は本当に嬉しかった。

そしてサービスと同時に設計の勉強をしながら技術的な裏づけを学んでいった、当時ほとんど無かったパソコンに挑戦したが失敗もした、しかしその時に独学した業務のシステム化とマネジメントの学習はその後大いに役立ったと思っている。

今は小さな会社の経営をしながら二世教育の真っ只中であるが、今日まで何とか自立を続けることが出来たのもサービスマン時代にお客様の声に直接対応しながら、業界の皆様と一緒に考え、学び、情報交換をさせて頂いた賜物と考えている。

●すべての原点はサービスマン時代にあり！

若いサービスマン諸君に与えられているチャンスは無限である

“サービスマンよ大志を抱きましょう！”

※ ある昔のサービスマンより