

Q1.入社されてどれくらいですか。また入社のかっかけや志望理由を教えてください。

入社5年目になります。入社のかっかけといたしましては、和歌山の専門学校に通っている際に、こちらの会社説明会という形で学校に来てくださりまして、説明を受けた上で、私、ちょっと機械触るのが好きというのもありまして、入りたい理由と、会社の行っていることが同じだったので、こちらの会社に入社させていただきました。

Q2.御社が提供する主要なサービスについてお話しください。

複合機の保守メンテナンスをさせていただいてまして、その他にインターネットの装置や保守、こちら合わせて行っています。

Q3.サービス部で働く上で最も魅力的な点をお話しください。

魅力的な点といたしましては、お客様先で訪問させてもらって作業することがほとんどなんですが、複合機をメインで見させてもらっているんですけど、インターネットのトラブルというのあわせて結構見ることが多くてですね。今の時代、インターネットに強い人材っていうのも結構優秀で、他の企業様とかも欲しがられてますので、そういった面で強くなれるっていうのも、非常に良い点だなと思っております。

Q4.サービスの品質を確保するための具体的な取り組みについて教えてください。

具体的な取り組みといたしましては、作業時にお客様に他のお困り事はないか、プラスアルファで聞くことによって、お客様の信頼もそこで得られるようになりますし、あとはお客様の環境などによってコピー機の壊れるパーツというの変わってきますので、そこも品質を確保する上で大事な点だなと思いい、日々作業するようにしております。

Q5.サービスの品質向上のためにしているトレーニングは何ですか。

トレーニングとしては、社内で研修することもあるんですけども、社内で一つ目標を立てて、半年くらいかけてその目標に向かって研修させてもらうことを、複合機もありますし、ネットワーク商材についての研修をさせてもらっています。あとトレーニングといたしましては、お客様先で初めて行う作業に関しては、社内でできるだけ練習トレーニングしてから行うことで、お客様先での滞在時間を減らしたり、使用時間をできるだけ短くするというような工夫も行えるようにしております。

Q6.顧客のフィードバックをどのように活用していますか。

お客様先で起こったフィードバックは、コピー機複合機に関しては、他のお客様でも活用できること

がほとんどなので、一度起こったトラブルに関しては出来るだけ覚えておいて、他のお客様でも同じようなトラブルがあった際にすぐ対応できるように、どのようなトラブルがあったかというのは他のエンジニア含めて共有させていただいて、できるだけすぐ対応できるようにさせていただいています。

Q7.リピート顧客を増やすための施策は何ですか。

ここは技術的な面もあるのですが、まずお客様先で訪問させてもらって作業するというのが 1 対 1 の作業になるので、まず第 1 印象が結構大事になってまして、明るく挨拶させてもらって、第 1 印象を良くするというのも一つなのですが、あとは作業の終わりに困ってそんなことがあれば、こちらからアクションを起こして、お客様に後から困っているんだけどって言われる前に自分からアクションを起こすというのも非常に大事だなとは思っています。

Q8.緊急対応の手順について教えてください。

コピー機とか機械のトラブルについての緊急対応といたしましては、まずお客様にどのような状態になっているか、まず状況の確認させていただくことと、どれくらいで復旧するかという作業時間というのも、大まかな時間を伝えさせてもらうのと、あとは今日中に復旧できるかどうかというのも大事になってくるので、その確認と、できるだけお客様にご不便にならないような対応をとらせてもらうようにはしています。

Q9.フリーアドレスの難しい点を教えてください。

フリーアドレス良い点といたしましては、営業とかエンジニア、管理職、皆さんバラバラの席に座られているので、いろんな人とお話しさせてもらって交流が増えるというのはいい面ではあるんですが、毎回座る席がランダムになっているので、どこに誰が座っているのかっていうのがちょっとわかりにくいというのが一つあり、難しい点かなとは思っております。

Q10.仕事をする上で 1 番気をつけていることは何かお話しください。

これもまず第 1 印象が大事というふうに、先ほど答えさせてもらったんですけども、話口調とか、あとは作業をさせてもらっているときの周りへの気配りというのも非常に大事かなと思っていて、どうしてもコピー機、複合機作業させてもらうと、パーツ外したりさせてもらって、結構周りにパーツを置かせてもらったりすることによって、足元とかにパーツを置いてしまうと、お客様が怪我したりというようなことが起きてしまうので、できるだけ周りを見て作業するようにさせてもらってます。

Q11.技術職として、難しいと感じることはどのようなことですか。

複合機、プリンター、いろんな機械があるんですけども、機械ごとに直し方が全く違ったりするので、

いろいろな直し方を覚えなければいけないというのが一つちょっと難しい点で、トラブルどおりの対処をさせてもらったら治るというわけでもなく、イレギュラーなことの対応もしないと直らないということが非常にあるので、対応力が非常に大事になってくるかなと思います。

Q12. 学生に向けて、入社前に準備しておく良いことやアドバイスをお願いします。

先ほどもお話しさせていただきましたんですけども、マナーや言葉遣い、これが一番非常に大事かなと思ひまして、お客様と話す機会が非常に多いので。

まだ学生さんのうちにいろいろなアルバイトとかされているかと思ひますので、そちらで先輩方とお話してもらう時に、話し口調なども気をつけて話していただければ、会社に入ってからでもスムーズにお話しできるのではないかなと思っております。