



第24回懸賞論文 入賞者紹介

複写機・複合機部会 サービス分科会 分科会長
奥山 幸宏

一般社団法人 ビジネス機械・情報システム産業協会複写機・複合機部会サービス分科会では、事務機のサービスを担当している方々を対象に「第24回懸賞論文」募集を実施し、下記の方々が入賞されました。

「第24回懸賞論文表彰式」は10月3日に行わ

れ、中岡正喜政策委員長より祝辞がありました。

本年はお客様にご満足頂けるサービスの追及を狙いとして「私が考えるお客様の業務改善に貢献するための活動とは」というテーマで募集を行い、5,275件もの応募がありました。

第24回懸賞論文入賞者（敬称略）

| | | |
|------|--------|---------------------------|
| 最優秀賞 | 村上 正博 | リコーテクノシステムズ株式会社 |
| 優秀賞 | 濱田 さとみ | キヤノンシステムアンドサポート株式会社 |
| 優秀賞 | 山中 均 | キヤノンシステムアンドサポート株式会社 |
| 優秀賞 | 岩本 斉一 | リコーテクノシステムズ株式会社 |
| 佳作 | 小野寺 淳 | 京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社 |
| 佳作 | 渡邊 雅司 | 京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社 |
| 佳作 | 内田 貴士 | シャープサポートアンドサービス株式会社 |
| 佳作 | 吉田 孝一 | 富士ゼロックス埼玉株式会社 |
| 佳作 | 宮下 裕美 | 富士ゼロックス北陸株式会社 |
| 佳作 | 前田 智紗 | リコーテクノシステムズ株式会社 |
| 佳作 | 南 雄二 | リコーテクノシステムズ株式会社 |
| 努力賞 | 小谷 誠 | コニカミノルタビジネスソリューションズ株式会社 |
| 努力賞 | 宮澤 利博 | 東芝テックソリューションサービス株式会社 |



入賞者の方々



中岡政策委員長 祝辞



奥山サービス分科会長 開会の辞



入賞者による意見交換会

最優秀賞

リコーテクノシステムズ(株)
村上 正博



「××さん、その辺の説明はもういいわ。どうせ使わないんだから。」

数年前の事です。A社様での複合機の設置作業を終え、社員の方々に前に使用方法のご説明をしていた私は、いつも以上に気合いが入っていました。新規のお客様で、2台同時にご導入いただいた事もあり、新製品の多彩な機能をアピールしようと張り切っていたのです。特に力を入れようと思っていた、スキャナー機能のご説明に入った頃に社長様から発せられたのが、「もういいわ」というお言葉でした。「うちはコピーとFAXと印刷ができれば十分だから。」社長様の一言により、使用方法のご説明は打ち切りのような形で終わってしまい、少し残念な思いでA社様を後にする事となりました。

私は日頃、カスタマーエンジニアとして複合機の品質を維持する一方で、機械が持っている機能の有効活用を提案するという役割を担っています。その機能によってお客様の仕事が効率化され、お客様によりご満足いただく事を目標として活動しているのですが、それは決して簡単な事ではありません。機器のメンテナンスをしながら、可能な限りお客様の仕事を知り、社員になったつもりで、まず業務上の課題を見つけ出す必要があります。お客様の中に一步入り込んでいく必要があるのです。

A社様へはその後、メンテナンス等で何度か

お問い合わせしましたが、当然スキャナー機能が使用された形跡はありませんでした。「やっぱり社長が言われたとおり、スキャナーの機能なんて必要無かったんだな。」と、納品の日の事を思い出していました。そんな中、社員の方が駐車場を隔てた建物から、頻繁に書類やファイルを持って出入りしておられるのを目にして、どうしても気になった私は機器のご担当である専務様に思い切ってお聞きしてみました。「専務、あの建物との間をよく行き来していらっしゃいますが、皆さん何をしていらっしゃるのですか?」専務様は、「ああ、電話で問い合わせがあったりして、以前の見積もりや請求書の確認が必要になった時に、書庫に取りに行くんだよ。」と教えてくださいました。事務所は手狭なので、多くの書類を置いておくことは出来ないとの事。ちょうど季節は冬でしたので、寒い中を書庫に向かわれる社員の方を見ながら、私は「何とか出来ないかな」と考えました。そして専務様に少しお時間をいただき、様々な書類をスキャナー機能で電子化のご提案をさせていただきました。そうすれば書庫へ行かなくても、ご自分のパソコンから過去の書類を確認する事が可能な点や、データの保存先を種類によって変えておけば、必要な書類が見つかりやすくなる事などをご説明しました。「そんな事が出来るの? いいね、それは便利になるなあ。」興味をお持ちになった専務様と、詳しいご提案のお約束をしながら私は、納入設置の時に多彩な機能をアピールしようなどと考えていた自分の事が恥ずかしくなりました。A社様の事など何も分かっていないのに、勝手に役立つと決め付けた機能を押し付けようとしていた事に気がついたからです。

いくら商品や機能に関する知識を身に付けていても、それによってお客様にどのようなメリットがあるかを提案しない限り、商品ありきの提案になってしまい、お客様は決して耳を傾けてくださいません。お客様の業務内容をよく知り、問題点や課題を理解した上で、解決の為の方法として適切な商品やその機能、サービス等を提案していく姿勢が大切なのだと思います。

その後、専務様と業務の効率化について話し合ううちに、ご提案はサーバーによるファイル共有やネットワークの見直しにまで及び、私は何度もA社様へ足を運ぶことになりました。お客様との相談やご説明を繰り返しながら、とにかくどうすればA社様の業務が便利になるかという思いになっていました。私が仕事をする上で常に心がけている、「お客様の立場になって考える」という、CSの基本姿勢の大切さをあらためて感じました。

スキャナー機能を活用した書類の電子化をご採用いただき、社員の方へそのご説明をさせていただく頃には、社長様からも「みんなの仕事が便利になるなら。」とご理解をいただける事と

なりました。実はその少し前に社長様からは、「私も自分の席からデータが見られるようにしてもらおうかな。いろいろ教えてよ。」と、パソコンのご購入を相談されていました。「あの社長がパソコンを？村上さん、どうやって勧めたの？」と専務様や社員の方々が驚かれた社長様の変化は、私にとって大変嬉しい事でした。

それ以降、A社様を訪問する度に、それまではほとんど汚れることの無かった、原稿給紙ローラーの清掃が欠かせなくなりました。その汚れは、スキャナー機能をご活用いただいている証であり、私の業務改善提案を受け入れていただいた証です。私は嬉しい気持ちで、原稿給紙ローラーを丁寧に清掃させていただきます。そして、今後もA社様の社員になったつもりで、また他のお客様では、そのお客様の社員になったつもりで、より効果的な機器の活用方法を探し続けます。

機器や技術の進化と共に、お客様の業務をより利便性の高いものに進化させていく事は、私たちカスタマーエンジニアの使命なのです。

優秀賞

キヤノンシステムアンドサポート㈱
濱田 さとみ



私はこれまで、基幹業務システムや複合機に付随するソフトウェアの商談支援、アフターフォロー等を担当してきました。

私が仕事で一番大事にしている事は、お客様

の気持ちに沿った提案をする、という事です。要望に応え、的確なご提案をしているつもりでも、実はお客様は思いもかけないところに不安を感じているという事がよくあります。「何を不安に思っているのか」、「どこが心配なのか」、それらを見極めた上で、業務改善のご提案をすることが本当のプロフェッショナルであり、それを日々の目標としています。

ある日、営業から商談同行の依頼があり、お客様先に訪問することになりました。お客様の

ご要望は「請求書を簡単に作成したい」という内容でした。私は、システムを導入することで簡単に請求書の作成、管理ができることをお伝えし、その後も営業と一緒にお客様先へ訪問を重ねました。

しかし、なかなかよい返事をいただくことができません。私は、システムを導入すれば要望通りの事が簡単に出来るのに何故導入してくれないのだろう、とお会いする度に思っていました。こちらが熱心に説明をすればするほど、お客様の気持ちが離れて行くような感じがしました。

何度目の訪問の時だったでしょうか。お客様が「システムを入れれば簡単に請求書が出せることは分かっているんだけど、使いこなせるかが心配」と言われました。これは、以前から心配されている事で、私は「導入後も操作のご説明に伺ってしっかりと対応させていただきますので、安心してください」と何度もお伝えしており、心の中では“また同じ事を言われている”と、少しうんざりする気持ちがありました。すると、お客様が続けて次のような心配事を言われました。

「使いこなすっていうのは、操作の事だけを言っているのではないんだよ。このシステムを導入するとメリットは確かにあるけれど、デメリットもあるよね。」

お客様が初めて口にした「デメリット」、又「操作だけじゃない」の意味がすぐにわからずにいる私に、お客様はさらに説明をしてくれました。

「システムを導入することで“請求書を簡単に作成する”ということではできるようになるけれど、そのかわりに今までの業務の流れを大幅に変更することが必要になるよね。今までの慣

れたやり方を変えてまで導入しないといけないものかどうか、却って手間のかかることにならないか心配なんだよね。」

お客様は、システムを導入し、使いこなせるかということはもちろん、それ以上に今までの業務の流れを、一新しなくてはならないという事を心配されていたのです。私は目から鱗が落ちたような気がしました。

私は、最初にお客様から言われた「請求書を簡単に作成する」という要望に対し、システムの機能を説明し、いかに簡単に要望のものが作成できるかという事ばかりを熱心に説明していましたが、実際の導入後のお客様の業務の流れについては、「問題が解決できるのだから変更があっても仕方がないだろう」と簡単に考えていました。そのため、現在の業務の流れが変わることについては、特に詳しく説明をしたり、お客様に一つひとつ確認を取ったり、ということはありませんでした。しかし、お客様はそこを不安に思われていたのですから、いい返事を頂けるわけがありません。なんとも独りよがりな提案をしていたわけです。

その事をお客様に気付かせて頂き、お客様に申し訳ない気持ちになったと同時に、とても恥ずかしく思いました。

お客様の業務の改善を考え、システムの導入が必要になったとしても、お客様の立場で考えてみると、業務の流れを著しく変更しなくてはならなくなる事も多く、お客様は様々な不安を持ちます。お客様の要望の部分だけを切り取って考えてしまうと、他にひずみが出てしまい、かえって面倒になったり手間がかかったり、ということもあり得ます。私たちは、お客様の要

望の一部を見て提案するだけでなく、業務全体のことを考えながら、お客様の立場になって提案していくことが大切なのだと改めて思い知らされました。また、それでこそプロだと言えるのだと思います。お客様自身も、うまく説明できない、曖昧な不安を持っていらっしゃる事があります。そのため、コミュニケーションをたくさん取りながら、お客様が抱えている不安の根本となるものはどんなものなのか、ということをお客様と一緒に考えて、解決していかねばならないのだと心から思いました。

それまでの自分の提案の仕方を反省した私は、請求書を簡単に作成するという部分だけでなく、

その業務に付随する内容を確認し、システムの機能にこだわりすぎないように気を付けながら、お客様の要望に応えることができ、尚且つ業務の流れを変えずに出来る方法がないか、お客様と一緒に考えました。全く業務の流れを変えないようにすることは難しかったものの、最終的には、「これだったら導入して使いこなせそうだな」と言って頂く事ができました。

私はこれからもお客様とのコミュニケーションを大切にしながら、業務改善のお手伝いをしたいと思います。「システムを導入して本当に良かった」そう言ってもらえる事が私の誇りです。

優秀賞

キヤノンシステムアンドサポート(株)
山 中 均



私の父は大工です。30年近く経った今でも、たまに思い出す出来事があります。

それは、父が家を建てている現場へある用事のために訪れた時の事です。

田舎の工務店でしたので、親方や仲間の大工さんもよく知っていました。いつもはみんな仲良く作業をしていたイメージがあったのですが、その時は違い、父が親方と何かもめていました。話をよく聞いていると、当初予定になかった構造物を父が勝手に据えつけてしまったが為に、家の中に大型家電がスムーズに搬入できなくなってしまったようでした。その家を建てられた方は、定年後に里帰りされ老後を田舎で

暮らす為に、居を構えられたようで、父は今後必要となるであろう手すりを、家を建てられる方と相談して取り付けたようでした。もちろん、後々手すりを取り付ける事もできますが、元気な今だからこそ、一緒に考えて取り付けておくことが大事だと力説していました。

私はその時、勝手なことをして親方に怒られている父を恥ずかしく思いました。それと同時に「何で言われたことを要領よくできないんだろう」と不思議に思いました。

私は今、毎朝スーツを着て家を出ます。

四六時中作業着を着ていた父に反発し、スーツに憧れを抱き社員の道へ進みました。

そして、カスタマーエンジニアを職務とし、入社して間もなく20年になろうとしています。入社時は早く機械を覚え、どんなトラブルでもすぐに直せるのがプロのCEだと思っていました。お客様が求めていることはクイックレスポンスの標語に代表されるように、「スピード感」だっ

たように思います。

しかし、時は流れ、インフラの整備が進み、製品自体の性能が向上したと同時に、クイックレスポンスは当然の要件になりました。

そして、プレメンテナンスの重要性が説かれ、今では製品単体へのメンテナンスに留まっていたは何も評価されない時代になってきています。つまり、お客様の課題を解決し、業務改善を促していくことがプロのCEに求められるようになってきた訳です。

いつものように、いつもの点検、修理を行っていた私が、その事に気付かされた出来事がありました。

そのお客様はFAXにて受注票を受付けており、資材を卸して利益を得ていらっしゃいました。注文のFAXは一日に数百と多く、同型の複合機を3台使用されていました。

点検はFAXの受信量が比較的少ない昼休みに行い、消耗部品もこまめに交換していましたので、特別視する事なく、一般のお客様と同じ対応をしていました。「1台の複合機が故障しても、あと2台ある。」そんな軽い気持ちすら持っていました。

しかし、その時は来ました。ある部品の不具合で、受信したFAXが全て白紙で出力されてしまったのです。故障箇所が機械の稼働へ直接ダメージを与えない部分でしたので、エラーも出さず、ただ黙々と白紙を出力し続けてしまったのです。修理完了後、通信管理レポートを基に送信元が判る取引先へは、再度FAXを送ってもらうよう社員の方に協力して頂きましたが、判らない取引先も数件あり、お客様の信用を損なわせてしまいました。

また社員の方にも、多くの無駄な労力をかけさせてしまいました。当然のようにお客様からは、今回の白紙出力に関し厳しいお叱りを受け、その後、今後の対応について協議をさせて頂き、私からはFAX転送の提案を行いました。これは受信文書をPCへ転送する方法で、今回のようなトラブル発生時でもPC上で内容を確認することができ、このお客様へはベストな提案であり、お客様からも良い提案だと言って頂けると思っていました。

しかし、お客様の顔色が見る見る変わり、「いつもうちへやって来て、うちの仕事内容、使い方、環境なんかをよく知っているのに、何で今までその事を言わなかったんだ。」「信頼していたのに裏切られた気分だ。」と重ねてお叱りを受けました。その言葉は、今までの私の仕事へ対する間違った姿勢を気付かせてくれました。「事なかれ主義」、「言われたことを要領よくこなす」、「面倒くさい事へは関わらない」、そんなサービス活動を知らないうちに行っていたんだなど。

お客様に信用され、「こんにちは、点検に来ました」と言えば、すーっと中へ入れてもらえる。そんな日常が当たり前となり、お客様の為に今とは違う何かを提供していくという事を疎かにしていたんだと、改めて思い知らされました。

このお客様ではその後、前述したFAX転送機能をご使用頂くと共に、PCへ転送された受信文書を効率よく管理していくソフトウェアも導入して頂きました。出力文書が減少しランニングコスト低減が図れ、紙文書での管理が不要なため、セキュリティ面でもお客様の一助となって

います。

「お金が掛かるから多分やらないだろうな」、「このシステムは運用していくのが大変だからやめておいたほうがいいだろうな」といった考えは、あくまで私個人の考えであり、お客様は求めていたんだなと気が付きました。

お客様のオフィスに直接伺い、お客様の業務中に私たちは作業を行います。お客様の事を一番分かるはずの立場に居ながら、お客様の事を

考えなければ、只の作業員でしかありません。お客様の事をもっと観察し、夫々にあった提案活動を通じて、お客様の良きアドバイザーと認められてこそ、プロのCEだと考えます。

あの日、私が恥ずかしく思った父の姿が、今思い描く私の理想のCE像とダブって見えます。父のように、今だけに留まらず先を見据えた提案活動をこれからも実践していきたいと思えます。

優秀賞

リコーテクノシステムズ(株)

岩本 斉一



私が現在のようなご提案型の仕事をするようになって10年になりますが、これまで色々なお客様へ様々なご提案を行ってきました。その中で私自身が心がけていることがあります。以前は『お客様を観る』でしたが、今は『お客様業務を実際に体験する』という事です。よくお客様の立場に立ってという事を言われますが、その為には、実際にやってみることが一番だと考えるからです。こう考え、行動するようになったのは、ある一件のお客様との出来事がきっかけでした。

そのお客様へは何度かご訪問する事があり、当然ながら業務をされている様子を観ることがありました。その日も、そのお客様へお伺いし作業をしていると、従業員の方が何度も席を立てて印刷物を取りに行かれたり、階下の倉庫へ行かれる所を見かけました。それほど広いオフィ

スではないのですが、あまりにも何度も席を立てられているのは見るからに大変そうでした。そこで、社長にお話をお伺いしたところ「出庫作業は結構大変だね。お客様から本体の発注が入ると必要な付属品も一緒に揃えるんだけど、種類と点数が結構多いから、都度リストを見ながらの検品でないと間違いが起りやすくて。Aさんは大変だとは思いますが…」

その言葉に、「もしよろしければ、何とかご負担を軽減させるようなお手伝いをさせて頂けないでしょうか?」とお話ししたところ、「何とかしたいと思っていたんだ。なかなか手を付けられなかったが、今回良い機会なので、良い方法を考えてもらえるか。」とのお言葉を頂きました。そこで、まずはご担当のAさんにヒアリングを実施。内容をまとめてみると、『注文が入る→出庫チェックリストを出力→リストを持って倉庫へ→現品チェック→事務所へ戻って出庫入力→伝票出力→伝票を持って倉庫へ→出庫作業』と、やはり思った通り、倉庫との往復作業がご負担になっているであろう事はすぐに想像がつかしました。

それならばと、早速、倉庫内にパソコンとプ

リントを設置して移動の負担を軽減できるご提案を持っていきました。自信を持って提示した内容でしたが、「うーん、想像でしょ。もうひとつピンとこないな。」と一言。何とかご理解を頂こうと一生懸命説明をしましたが、なかなかご理解が頂けません。「甘かった。」しっかりとお客様の立場に立ち、お気持ちを汲み取ったはずが、結局は自分の独りよがりでしかなかったことに気付かされました。幸い、再度ご提案させて頂ける機会を頂きましたので、「次こそは」との想いで取り組みました。

次のご提案をする為に、「一体何が足りなかったのか？」を考える中で気になったのは、やはり「想像でしょ」の一言でした。やはり想像は想像でしかなく、体験すれば見えてくるものがある。そう考え、出庫業務を体験させて頂くことにしました。実際にやってみると想像以上に大変でした。「これでは確かに想像でしょと言われたのも仕方がない。より良い改善提案をつくらう。」と、気持ちも新たにご担当の方と何度もシミュレーションを繰り返し取り組む中で、倉庫レイアウトに関する新たな問題点を発見することが出来ました。

それは、必要な付属品が点在している事によって、出庫時の手間が余分に掛かっているというものでした。「レイアウトを変更すれば効率改善が出来る。これもご提案してみよう。」想像だけでは成し得なかった、実際に体験したからこそ『本当にお客様の為になるご提案』が完成したと確信した瞬間でした。そして、いよいよ再提案の時を迎えました。まずもう一度、現在の業務の流れからご説明。前回からの変更点として、無線環境とモバイルタイプのパソコン導

入をご提案。これは、ご担当の方と共に取り組む中で築けた信頼から得られた情報で、倉庫内にパソコンを置くのは嫌だという社長の気持ちを踏まえたものでした。

更に、「Aさんとも相談したのですが、プリンタの設置場所の確保も必要になりますので、この機会に倉庫内のレイアウト変更を同時に実施されてはいかがでしょう？このような配置にすれば、さらに業務改善の効果も上がります。」前回は駄目だったので、今回はどうかとドキドキしていましたが、「うん、これならいいよ」と一言。今までの苦勞が報われた感激の瞬間でした。続けて、「前は現状を聞くだけで終わっての提案だったけど、今回は文字通り一緒に汗をかいてやってくれた。内容もそうだけど、ここまで真剣にやってくれたことがうれしい。Aさんも岩本さんの事は信頼しているし、私も信頼している。導入の時には、また汗をかいてもらおうと思うけど、よろしくお願いします。」とのうれしいお言葉に、「はい、一緒に汗をかかせて頂きます。」と堅いお約束を交わしました。

この出来事があってから、『お客様の立場に立って』ということの本当の意味が十分に身に染みしました。もちろん、全てのお客様で同じことが出来るわけでは無いという事はよく理解しています。しかし、『なんとかしてお客様のことが知りたい・お客様の気持ちを理解したい』と想う心と、その心から生み出された行動こそがお客様に感動して頂けるサービスをご提供する為に最も重要だと感じました。お客様と一緒に汗をかき、本当の意味でのお客様の立場に立った行動こそが『お客様の業務改善に貢献する活動』であると信じ、今後も続けてまいります。