

## コールセンタは当社の顔

私たちは「コールセンタは当社の顔」を合い言葉に、「どんなお問い合わせでも受け止める体制」を目指しています。今回は、お客様からのお電話を最初に受けているオペレータの生の声をお届けします。



お客様の正直な感想!?

オペレータの私が、技術対応員に電話を転送する間のほんの一瞬、お客様の正直な感想を耳にすることがあります。そのようなお客様の生の声は、私達がコールセンタの今後を考えるうえで、時としてどんなアンケートよりも大変参考になる場合があります。先日、技術対応員への転送をお待ちいただいているお客様が「このコールセンタはつながりやすく、詳しい人がいろいろ教えてくれるよ。」とつぶやかれるのを初めて耳にし、大変感激しました。



大切な心がけ

「ありがとうございます。安川電機コールセンタでございます。」という一言から毎日の業務がスタートします。お客様の第一声を聞くまでの一瞬、緊張の時です。私達は、お客様の声のトーン、話すスピード、語気によって、今どういった状況にあるかを理解しなくてはなりません。

時として、ご立腹が激しく感情だけをぶつけてこられるケースも少なくありません。このような場合は、たらい回しの挙句コールセンタに至った結果であることが多いです。そう考えるとコールセンタにかかってきた電話は、これ以上転送することはず、一旦全て引き取り、お客様が今何を望んでいるのかを的確に把握し、対応することが重要だと思います。



安川製品もいろいろあります

コールセンタには様々なお問い合わせがあります。特に他社製品に関するものや、お客様ご自身何を質問すればよいか良く分からないもの、30年以上も昔の安川電機製品に関するお問い合わせなどは、お答えするのに苦労することがあります。先日「安川の...」

というお問い合わせがあり、現製品・旧製品・関連会社製品と当たってみましたが、該当製品はありませんでした。継続調査し、お客様には後日連絡することにしました。その後、試しに問い合わせのあった製品名をインターネットで検索してみると、一発でヒットしました。なんとそれは、当社とは全くの関係がない、安川××という会社の製品でした。

私が入社した頃からのお話しですが、安川電機人間事務所ではダイヤルインが普及し、電話交換受付はしばらくの間不在でした。そこへ、サーボドライブとコントローラの技術相談窓口フリーダイヤルに女性の受付を置くことになり、その1期生として入社しました。一般事務の経験しかありませんでしたので、フリーダイヤル受付とはどういうものかととても不安でしたが、上司と相談しながら自分なりに工夫して毎日応対してきました。



緊張感の中での仕事

時は流れ、場所もソリューションセンタ内のガラス張りの専用スペースに移りました。綺麗なところで仕事ができるという喜びと、お客様から見られているという緊張感の中で日々応対しています。ソリューションセンタにおいての際は、是非3階西側のコールセンタをご覧ください。

電話のみのやりとりとはいえ、人と人とのつながりであることには違いありません。もちろん、お叱りの電話ばかりでなく、電話の向こうに笑顔があることも多いです。



今日も頑張るぞ!

中には親しみを込めてお話しして下さる方や、こちらが風邪気味でお聞き苦しい対応にも関わらず、「大丈夫ですか?」とご心配下さる方、対応した結果に対して、ご丁寧にお礼のお電話下さる方、日本全国からのお問い合わせのため、方言に心温まる瞬間があったりと多くの楽しみも味わうことが出来ます。そんな人と人とのふれあいのあるコールセンタは、私に仕事へのやりがいを感じさせてくれます。「次はどんなお客様が電話の向こうで待っているのか」と思いを巡らしながらヘッドセットを手にする毎日です。



## Call Center

<http://www.yaskawa.co.jp/products/sc>

### コールセンタ(国内技術相談)

サーボ・コントローラ: TEL 0120-050784  
携帯から (042)901-1495

インバータ: TEL 0120-114616  
携帯から (0930)26-3176

## 環境への取り組み

For The Future

### 地味だけど大切なこと

新聞やTVでもその話題を聞かない日はないほどポピュラーになった環境問題ですが、「3R」という用語をご存知でしょうか?

これはReduce(リデュース:廃棄物の発生抑制)Reuse(リユース:使用済み製品・部品の利用)Recycle(リサイクル:循環利用)の3つの頭文字Rを取ったもので、2000年に成立した循環型社会形成推進基本法でこれらの優先順位が位置付けられました。まずはゴミそのものの発生を抑制し、壊れたからといってすぐに廃棄せず、修理などによって再利用を試みる。さらに資源としての再生利用を図り、それでも利用価値のない場合にやっと適正に処分する、といった具合です。

伝統的な日本文化にはエコロジーという見地から優れているものが多いことを皆さんご存知でしょうか?

たとえば着物。形状が同じなので、ためば収納効率がよく、古くなれば染め直ししたり、座布団やはんてんの再生利用も可能など、日本人は昔からモノを大切に利用してきた民族でした。しかし、大量生産・大量消費といったライフスタイル、いわゆる「使い捨て文化」が我々日本人にもすっかりおなじみになってしまったのも事実です。

ただ、このようなライフスタイルを子々孫々まで永続的に享受できるはずもなく、私たち一人ひとりが、ライフスタイルを考え直す時代になっています。その中で核心となるのは「モノを長く大切に使い続けること」だと思っております。とすれば、製品の省エネ性や有害物質の不使用ももちろん大切な側面ですが、ユーザーとして最も期待したいところは「長寿命性」でしょう。

この点でいえば当社の産業用機器は信頼性・寿命が家電などの民生品に較べるとずば抜けて高く、さらにインバータを始め、省エネに直接大きく貢献できる製品が数多くあります。

またそれらの製品は下水処理施設など、陰ながら私たちの暮らしを支える環境関連設備に数多く利用されており、一見地味ではありますが、実は極めて地球環境に配慮した製品、ということができると思います。

生産現場での省エネや廃棄物削減などの活動だけでなく、製品自体が、実は地球環境の保全に大きく貢献していることがお分かりいただけたと思います。

皆さん、身の回りで使っているモノを改めて見直し、大切にしてみてくださいませんか?きつ



環境への取り組み  
<http://www.yaskawa.co.jp/kanky/index>

## 陸上部ニュース



安川電機陸上部は1974年に6名のメンバーで発足して以来、29年間「駅伝」「マラソン」を中心に活動を続けてきました。現在では、選手13名、平均年齢24.1歳。これまでの主な実績としては92年のニューイヤー駅伝3位を始め、96年の福岡国際マラソンで依田選手7位入賞など、多くの先輩選手の活躍に支えられ今日に至っています。

近年においては、10日間かけて世界最長の距離で繰り広げられる九州一周駅伝に、福岡県の柱として多くの選手を送り込み、古豪宮崎県と激しい優勝争いを展開しています。また、今年3月には世界クロスカントリー選手権の日本代表に小畑選手が選考されるなど、優秀な成績を収めています。

今回より、日本各地で走りつづける

陸上部の活動内容を読者の皆様にタイムリーにお届けする予定です。

TV放送や各地の大会で安川電機のユニホームをご覧になったときは、是非応援をよろしく願います。



「ゴールデングেমズin延岡」で力走する下森選手(137)、岡田選手(138)、H15.5延岡市西陸上競技場にて

2003年7月1日現在

メンバー	年齢	出身校
井上 文男(監督)	52	東洋大学
松本 忠 (コーチ)	50	中津工業高校
直理 竜次(コーチ)	34	大牟田高校
村瀬 恵太郎	29	鹿屋体育大学
糸山 二郎	27	法政大学
坂本 友和	27	西海学園高校
樋山 和弥	26	九州国際大学付属高校
下森 直	25	第一工業大学
岡田 徹	25	東洋大学
廣澤 倫明	24	米子商業高校
小畑 昌之	23	中津工業高校
内野 翔	20	若松商業高校
立石 慎士	19	九州国際大学付属高校
アファダス モハメド (モロッコ)	29	第一工業大学
飛松 誠	22	帝京大学
福島 聡	18	福岡大学付属大濠高校