

こんなところに!

# 接客

のプロフェッショナル

今月は  
システム  
エンジニア編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は課題解決のプロフェッショナルである「システムエンジニア」のテクニックについて解説します。

システムエンジニアとは…

## 「相手の行動を想定し課題を解決する」プロフェッショナル

今、皆さんは仕事で目的別に複数のシステムやアプリを使っているのではないのでしょうか。私たちが便利に使えるようになるまでには、システムエンジニアが開発企業やユーザーから課題を集め、目的を達成するために提案を繰り返しています。システムエンジニアの行動には、私たちがお客さまに対し、課題を解決する時のヒントがたくさんあります。

### 事前に解決策を組み込んでおく

例えばスマホ用のナビゲーションシステムを開発する時、「現在地が分かり目的地を入れれば行き方が表示される」だけのシステムを考えるのは、プロにとっては難しいものではないでしょう。しかしこの時に、システムエンジニアは「目的地の住所を知らない人がいるかもしれない」とか「その情報を他の人に送りたい人がいるかもしれない」などユーザーの行動やニーズを先読みしています。それによって、目的地を名前で検索できる仕組みや、地図情報を写真やURLで人に送れる設定もシステムに組み込んでいたので、より使いやすいものになるのです。お客さまからリクエストされた目的を達成するだけでなく、利用する人や場面のこともでも想像するからこそ、良い課題解決のツールになるのでしょう。

ここが  
ポイント

- 利用する人や場面を想像し、どのような課題が新たに出るか検討しておく
- その課題を事前に組み込んだシステム(解決策)を提案する

### 問題の本質を見抜いて改善につなげる

ナビゲーションシステムの使用が始まってから、依頼企業より「使いにくいのでルートを3パターンくらい表示してほしい」と修正のリクエストがあったとします。その時にリクエスト通りに3パターンのルートが毎回表示されるよう修正すると、ユーザーはいちいち選択しなくてはならず手間が増えてしまいます。そこでシステムエンジニアは、リクエストの意図を依頼企業へのヒアリングを重ねて確かめます。そうすると、“有料道路を使いたくない場合がある”ことや“寄り道したい場所がある”などパターンが見えてきました。そうであれば、設定画面の中に有料道路の使用可否や経由地を設定できるようにすれば、画面もすっきりして解決します。口にしていない問題をうのみにせず、よくヒアリングをした上でより良い解決策を提案しているのです。

ここが  
ポイント

- 提供したものに問題があった場合でも、相手に臆せず言われたままに対応しない
- 問題を深掘りしていき、依頼者も気付いていない、より良い解決策を提案する

## 皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

### 相手の行動を想像し、課題にプラスした提案で信頼を得る

たとえ、接客とは関係のない仕事であっても、常に相手のことを想像し思いやっけていきましょう。顧客から課題を投げかけられた時には、新たに生まれる課題も加味して提案できると頼られる存在になっていきます。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ!」と言ってもこじれない、嫌われない! ちょうどいい! 言い直し! と「振る舞い」! 「絶対に身につけたい 本物の接客」(共に明日香出版社)。

