

米国で機械の販売を開始する時、メンテをどうするかを真っ先に考える人が多いのではあるまいか。日本では、機械を販売することは、メンテも含めて販売することを意味する。機械に何かトラブルがあると、機械メーカーはお客様から SOS コールがあるとサービスマンがすぐに駆けつけ対応する会社は多い。また、日本の多くのお客様が機械のトラブルのケースでそのようなサービスが有償・無償に関係なく当然であると考えている。今回、これを取り上げたい。

1. 米国では簡単に客先を訪問できない

皆様、「えっ?」と感じるかもしれないが、米国では、自社で製作販売した機械がトラブったからという理由だけでは簡単に顧客を訪問できない。わかりやすいように、以下に一つの例を挙げる。

日本のある粉体機械メーカーが、米国のお客様に機械を販売し納入した。試運転も終わり無事引き渡し後、1年を少し過ぎたころ、お客様から機械が動かなくなったという連絡がきた。機械メーカーの米国駐在員技術者が、電話では埒が明かないので、すぐに飛行機で飛んで機械の状況を見にいくと提案したが、お客様のメンテ担当である電話の相手から断られた。1年の保証期限は過ぎていたが切れたばかりなので、1年の保証内で出張するので出張費は心配する必要のないことを告げても断られたのである。

お客様のメンテ担当と機械メーカー現地駐在員の電話のやり取りを以下に再現する。

「どうやったら、トラブルシュートできるのか教えてほしい。機械の問題なのかどうか、機械の問題であれば、自分たちで治せないのかをまず判断したい。」(お客様)

「マニュアルにそこまで細かく書いてないので、私がいって調べたい。」(機械メーカーの駐在員)

「機械メーカーの人を呼ぶ時には、上記を確認する必要があるし、社内手続きも必要である。」(お客様)

「手続きは後にしてもらって、まずは状況を調べさせてほしい。」(機械メーカーの駐在員)

「駄目だ。電話でいいから調べ方を教えてくれ。あなたが来ると、私が社内で叱られる。」(お客様)

2. 米国のメンテ担当の権限と責任

なぜ、機械メーカーがお客様を訪問して、そのお客様のメンテ担当が叱られるのか?それは米国のメンテ担当者の権限と責任を知ると理解できる。米国の多くの工場で、メンテ担当は機械の保守の全責任を負っているため、機械に異常を感じたら、

製造担当者は機械を触ってはならず、まずメンテ担当に連絡を入れ、メンテ担当のみが保守に当たる会社が多い。これは、Job description の雇用形態からきていると想像するが、このことにより、自動化の進んだ装置産業の工場では、メンテ担当が生産性の向上に最も寄与することから、メンテ担当が製造担当より高い給料をもらう例も多い。

つまり、製造機械が問題なく運転できるように、日頃から管理する責任と権限をメンテ担当は与えられており、もし、自分で治せず、機械メーカーを呼ばなければ修理できないことがあると、自らの評価が下がることにつながり、またプライドも傷つくことに機械メーカーは配慮しなければならないのである。これで、機械メーカーがお客様を訪問すると、そのお客様のメンテ担当の立場を悪くする場合がある理由をご理解いただけたと思う。

3. 手柄は相手に

では、どうすればよいのか?答えは簡単である。お客様のメンテ担当の立場を考えた提案をすればよいのである。

「マニュアルにトラブルシューティングのページがある。その通りにチェックをして結果を知らせてほしい。」

「マニュアルにそこまで細かく書いてないので、今からメールでチェックすべき項目とその対処法を送るので、やってみてほしい。それでダメであれば、想定外のトラブルが発生している可能性があり、訪問する許可をいただきたい。」などである。

そして、機械の故障箇所が分かり、お客様のメンテ担当が修理できたら、お客様の責任者に「お宅のメンテ担当は素晴らしいですね」と讃えることも必要である。これで、次の増設時に、気分を良くしているメンテ担当は、その機械をまた推薦してくれる可能性がぐっと高まるのである。手柄を相手に渡すとよいことが付いてくるものである。

おわりに

この例からもお分かりのように、マニュアルの中にトラブルシューティングを細かく書いておくことが大変重要である。それは、機械メーカーを守るだけでなく、お客様のメンテ担当も助けることになるのである。ラボ用に機械を購入する時はそうでもないが、生産工場ですべて機械を購入する時にお客様のメンテ担当が打ち合わせに出てくると、注文が近いことがわかることも覚えておくとよい。