

「保守」とは

NECフィールドینگ株式会社

関西支社 大阪支店 第二サービス課

穴 倉 翔

この会社に入社し保守員となってから3年間、「保守」というものは「単なる機械の修理作業」、「メンテナンス作業」という解釈をしていました。その考え方があるお客様の「一言」で全てが変わりました。

私が保守員をはじめ3年目の時、仕事内容や取り巻く環境にも慣れ、いろいろな仕事に携わる機会も多くなりました。また、その仕事をこなすことで、自分への期待と自信が日々大きくなっていることを実感していました。

3年目の秋ごろ先輩社員の異動にて、その先輩が担当していた医療関係のお客様を引き継ぐことになりました。私はそのお客様を任されたことに、上司からの期待を感じ素直にうれしい気持ちでいっぱいでした。ある日、そのお客様で修理依頼が入り、予定の空いていた私は「よし！オレの出番や！」と、すぐに事務所を飛び出しお客様へ急ぎ向かいました。

対象装置は二重三重に冗長構成を組んでおり幸いにも業務影響はなく、すぐ作業に取り掛かりました。

修理作業はイレギュラーなどもあり、5分程オーバーして完了しました。作業を完了した私はいつも通り作業報告をしようとお客様を訪ねると、そこでお客様から「あなたは命の重さを理解していますか？」と優しく諭されるような声で問われました。

私は「怒られているの？」、「どういう意味なの？」、「なんて返事すればいいの？」と考えれば考えるほど、思考回路が止まってしまうのがわかりました。私は「はい。」と応えました。それが私の全力かつ精一杯の返事でした。お客様は「そうですか」と一言のみ残して、報告書にサインを頂き退去となりました。

そこから数日間、私はお客様からいただいた一言の「真意」をずっと考えていました。

「あの時なんとお応えすれば正解なのか」、「そもそもその言葉が示すものはなんなのか」、「お客様は私に何を伝えたいのか」と、モヤモヤが消えないまま時間は経っていきましました。

数日後、異動した先輩と連絡をとる機会があったので、とりあえず先輩に話を聞いてもらおうと思い相談をしてみました。

あのお客様の「一言」について一連の流れを説明し、私は先輩から「難しい質問だな」、「珍しいこと聞かれるな」、「俺にもわからんよ。」といった慰めや同情の言葉が返ってくると思っていました。しかし、先輩の一言はその期待を大きく裏切るものでした。「お前はお客様がどういう業務を行っているかがわかっていない。そこを理解していないから、お客様の質問に応える事ができなかったんだ。」

私の中でモヤモヤしていたものが全て晴れていく感じがしました。

お客様のあの一言の真意は、私が軽んじていた「5分」という時間はここでは取り返しのつかない「5分」だ。ということを伝えようとしてくれていたのだと理解しました。

その真意を理解した時、私が反省すべき点が多く見えてきました。

「時間に対する認識の甘さ」、「保守作業を軽んじていたこと」、「お客様目線で考えきれていなかったこと」…

例を挙げるときりがないぐらいです。

それから数週間後、修理作業にてそのお客様に訪問することになり、私はリベンジのチャンスだと思いました。私の持てるすべての力を注ぎ、その作業に臨みました。

作業は何事もなく時間内に完了し、お客様に作業報告しました。その際に、先日の件にて配慮が足りなかったこと、時間の認識の甘さがあったこと、など、多くの至らなかった点に対し、謝罪しました。

すると、お客様から以前と同様に優しい声で「あなたは命の重さを理解していますか？」と聞かれました。

私は迷うことなく、

「はい、もちろんです。私たち保守員はお客様の業務を守る事を仕事としております。

お客様であれば、命を救う業務を守ることが我々の責務です。そのための修理作業です。」と回答しました。お客様はその言葉を待っていたかのように「ありがとう。んじゃ、これからよろしくね。」と笑顔で有難いお言葉を頂きました。

私はこの件にて、「保守」というものの本質について改めて考えさせられる事になりました。その本質を理解することで見えてくる世界が変わり、多くの細かなことや、お客様目線で考えることで以前見えていなかった事にも気づけるようになりました。

私はこの日、初めて「本当の保守員」のスタートラインに立てた。と実感しました。

そして、4年目になった私ですが、現在もお客様とは、取引させていただいております。

あれから今日まで、「本当の保守員」として、さらなる高みを目指し、日々精進してまいりました。これからも現状に満足せず、これらを継続していきます。

最後になりますが、今、私が思う「保守」とは、

「お客様業務を守ることであり、修理作業はその手段である」