

# 大雪時の行動で学んだこと

OKIクロステック株式会社  
中国支社 サポートサービス第二部  
岡山サービス課 津山サービスセンター

## 石橋 和 明

私が体験した一番大変だった思い出は2012年12月3日の大雪の事でした。

12月2日の夜から降り始めた雪を見て私は(明日の朝は積もっているだろうから、いつもより1時間以上前に出社して雪かきしないと10時の点検に間に合わない)と思い就寝しました。

翌朝目が覚めて外を見た私は驚きました。

予想通り雪が積もっている状況でしたが、積雪量が想定以上なうえ、まだまだ雪が降り続けていて止む気配がありません。それからは慌てて着替えを済ませ、普段よりも1時間30分程度早く出社し、車の上や周囲に積もった雪と除雪車により道路脇に山のような雪の塊に絶望しながらも、スコップで雪かきを始めました。

雪かきの最中も吹雪いてきて中断を余儀なくされ、除雪車によって固められ氷の塊になった雪を退かすのに時間がかかり、なかなか終わりが見えませんでした。焦りなのか雪かきが大変だったのかは分かりませんが、汗が止まらなかった事を覚えています。

ようやく車が出せるようになったのは、除雪開始から2時間近く経った八時半頃ですが、目的のお客様へは通常時で約1時間かかります。軽い積雪であれば問題なく到着できるくらいでしたので時間に余裕はありましたが、道路状況や雪の状況から(予定時間には間に合いそうに無い。場合によっては行けな

い可能性がある)と判断をして、点検管理部門へ相談の連絡をしました。

「雪の影響で、いつもより1時間以上早く出社して準備しているが、点検予定時間に間に合わないかもしれない、今現在の状況だと猛烈に吹雪いていて3m先が見えない状況で、とても運転出来る状態ではないです」と伝えましたが、それに対する回答は私の想像とは異なる内容で、「なぜ行けないのか? 予想が出来て無いじゃないか? 私は東北に居たこともあるから雪は慣れている、早く出社して散々雪かきもした。話にならないので上司から連絡して下さい。」との事でした。

正直なところ、(あなたが東北に住んでいて雪に慣れているから何? 此方は東北出身でもなければ、今は鳥取の話をしているのだから論点が違うだろ)と思いイライラしていました。ちょうど電話が終わったタイミングで事務所の扉が開き、Mセンター長が出社されました。Mセンター長は不機嫌そうな私を見て「どうした? 何かあった?」と声をかけて頂いたので、先ほどの点検管理部門とのやり取りを報告しました。

私の説明を聞いて、Mセンター長が「分かった。俺からも事情を説明してみるけれど、準備が出来次第出発してくれ」と言われたので、不安を覚えながらも出発する事にしました。事務所を出てすぐに猛吹雪により、3m先が見えなくなり、信号もうっすらと光が見える

程度で、道路脇にはスタックして動けないと思われる車が多く、不安や恐怖を覚えながら運転した事を今でも覚えています。

30分ほど運転したところで、国道9号線に出たのですが（通常10分程度）少しでも道路情報を知りたいと思って聞いていたラジオから「国道9号線大型車両スリップにより通行止めにより通行不可」との放送が流れてきた為、近くのコンビニ駐車場に車を止めて、通行止めで、点検に行けない事を報告して事務所へ戻りました。

無事に事務所へ戻った私へ、Mセンター長が「お疲れ様。朝から大変だったね。予想以上の雪だったのだから間違った対応はしていない。」と言ってもらって私は、その気遣いに『ほっ』とした事は確かです。しかしながら、点検先のお客様には警備様が既に到着しており、自分の到着待ちだったことを聞かされて、『ハッ』と気が付きました。

警備様も自分と同じ条件だったのに現場に到着する事が出来たのはなぜだろう。それは自分の尺度でしか物事を考えていられなかった、自分の甘さにあるのではないのか？警備様が雪のリスクを考えてどれだけ早めに出発したのだろうと想像すると、自分の考えが恥ずかしくなりました。確かに命の危険を冒してまで行動するべきではないけれど、今回の事で自分の事しか考えて無い事に気付かされました。

点検をお待ちになっていたお客様。その点検のサポートをして下さる警備様。その方々に対して自分の行動はどうだったのか？『たかが点検。ATMは稼働しているのだから大丈夫だろう』と勝手に思い込んで他人の時間を奪ってしまったのではないだろうか。

そして、キチンと自分のやるべき事を全てやりつくしたのか？という疑問が残りました。

その日から、私の考えと行動は変わりました。

あの雪の日の経験を糧に、スコップや除雪道具を準備して雪対策を強化し、前日には天気予報を見て出発時間の予測をするようになりました。

無理だと判断した時は、Mセンター長と前日までにリスクの相談をして、安全にお客様先に出かけています。雪の日は朝が早くて大変ですが、周りの人の事も考えて行動出来ていると感じると、今ではそれも清々しい気持ちになっています。

今年も12月に寒波がやって雪も多い状況でしたが、対応した時にお客様より「この雪の中にも関わらず、対応して頂きありがとうございます」との言葉を頂き、あの時の苦い経験は無駄では無かったと思っています。

これからも自分の安全を確保しつつ、リスクを考えた行動でお客様の為にベストな行動をとれる保守員になりたいです。