

まあ一た、君か！

OKIクロステック株式会社
関西支社 サポートサービス第一部
大阪南サービス課 奈良サービスセンター

田 村 嘉 崇

私は現在、金融機械をメインに、保守作業に従事させていただいております。保守員を7年ほどさせていただいていますが、忘れられないお客様がいます。それは、お客様の局長様でした。

初めてお会いしたのはいつも通り保守のコールをいただき、修理作業にお伺いさせていただいた時でした。ユニットの交換で終了し、問題もなく保守作業は終わりました。

数日してから他の店舗で機械の更改作業にお伺いしたときに、またその局長様が現れました。

「君はこの前、別の店舗で修理対応してくれたよね。この前はありがとう。今日もよろしくお願いします。」そのように言っていただきました。更改作業も問題なく終わった後、私は気になって聞いてみました。

「この前は他の店舗にいらっしゃいましたが、異動になったのですか？」

局長様は「理由があっていくつかの店舗を掛け持ちしているんだよ。何回か会うかもしれないけど、よろしくね。」とのことでした。

そういうこともあるのかと、あまり気にしていなかったのですが、その後、不思議なことが起こり始めました。その局長様とそれから5回も6回も会うようになり、それが全部違う場所だったのです。

会うたびに「また会ったね、今日もよろしくね。」とお声をかけていただき、「君はどこ

にでも現れるね！」「さすがにいろんなところで会いすぎですね！」などと笑ってお話するようになりました。

さらに数日経ち、初めて行く店舗での保守作業でのことでした。その日は局員様が担当者で、局長様は外出中で不在とのことでした。障害状況の問診を済ませ、機械の確認をしていた時のことです。

「局長さん、おかえりなさい！」と、後ろで局員様の声がしました。挨拶をしようと、振り返ると、また、あの局長様だったのです。

「まあ一た、君か！」

局長様は私を見ると、笑いながら声をかけてくださいました。

「お世話になっております！本日もおじゃまさせていただいております！よろしくお願いします！」とお返事をして作業を続けました。

局員様が「保守員の方、先ほど来てくださったばかりで、まだどうなるかわからないんです。」と局長様にご相談されていたとき、こんな声が聞こえてきました。

「彼は大丈夫だよ。何度も会っているけど、しっかりばっちり直してくれる人だから、安心して。」

局長様のその言葉を背中越しで聞きながら、信頼されることのうれしさと、今まで誠実に保守をやってきてよかったなという気持ちがこみ上げました。

ユニット交換が終わり、最終の調整をしていたところ、局長様からお声がけがありました。「私はもう出ないといけないけど、君だったら任せても問題ないよね！」

私は「はい！任せてください！またどこかでお会いしましょう！」とお返事をし、局長様は出発なさいました。

その店舗での保守も問題なく終わり、報告を済ませました。内容でいえば、普段の保守作業と特段変わったことはなかったのですが、局長様の言葉を思い出すと、やる気があ

ふれてくるのがわかりました。

その日以降、その局長様とは、ばたきとお会いすることがなくなったのですが、いつかまたお会いしたときに、胸を張ってご挨拶できるよう、誠実に、精いっぱい、保守作業をしていこうと思います。

信頼は日々の保守作業の積み重ねです。その信頼を裏切らず、誠心誠意お応えしていくため、私は今日も、工具カバンを持って出勤します。