

心の向き

東芝ITサービス株式会社
プラットフォームインテグレーションセンタ
キッティング&デバイスマネージドサービス部
第二担当

小田 真也

私は、入社後、保守サービス業務に17年、機器導入等のコーディネート業務に6年従事しています。保守サービス業務として、UNIXサーバを主にネットワーク機器、ストレージ機器等の保守サービスを担当、コーディネート業務として機器の設置・入替等のコーディネートサービスを様々なお客様へご提供する対応を経験してきました。現在はコーディネート業務に従事していますが、保守サービスを担当していた頃にとっても大切な事を教えて頂いた経験についてお話したいと思います。

私は、様々な保守業務作業の経験を積み、時には後輩社員の指導も任せられる立場となり、自分の仕事に自信を持っていました。そんな充実した日々を送っていたある時期のことです。

当時は少人数が所属する事務所で毎日様々な作業依頼を受け、作業準備・現地作業・作業後処理を全て一人で対応していました。日中の対応はもちろん夜間の緊急対応もあり、対応が重なると少し気持ちが落ち込むこともありました。

そんなある日、某お客様へ大型サーバ設置作業の依頼が入りました。私は経験したことが無い機種でしたが、同様な機種の経験も数多く積んでいたことから、いつも通りの準備で問題無いだろうと軽い気持ちでいました。

そして迎えた当日、お客様と機器搬入から設置場所、作業時間等の打ち合わせを行いました。おおよそ4時間程度の作業を予定しており、設置完了次第お客様が利用開始することになり、予定時間通りに完了させなければと考えながら作業に取り掛かりました。

機器の設置や配線作業が順調に進み、動作確認のために電源を入れた時です。電源投入後のセルフテストがエラーとなり起動してこない現象が発生しました。あれ？いつもと同じように起動してこない、故障しているのか？と考え機器の状態を確認し、電源を入れ直しても同じ症状が発生するだけで起動しません。おかしいなと思いつつ、考えられる部分から切り分け作業を行っても全く原因がつかめず時間だけが過ぎていきました。

このままだとお客様にお約束した時間に間に合わないと考え、技術サポート部門へ問い合わせることにしました。電話をかけると新入社員の頃からお世話になっているA先輩が対応してくれました。私は設置から現在の状況と対処方法を教えて欲しいと伝達したところ、ある部分のケーブル接続状況はどうなっているか確認するように指示がありました。私は全部問題無いと思いつつ機器を確認すると、A先輩から示された場所にケーブルは接続されていませんでした。

私は確認結果をA先輩へ報告すると、「そ

のケーブルつないでないからエラーになっているんだよ。ちゃんと設置マニュアルを確認しているのか？」と厳しい言葉を頂きました。お客様との時間もあることからまずは作業を継続し、問題が無くなったら早急に作業を完了させるよう指示を受けました。私は焦る気持ちとなぜだろうという気持ちを持ちながら、作業を再開し指示されたケーブルを接続する事で問題は解決しました。

その後、動作確認を行い何とかお客様とのお約束時間に間に合わせる事が出来ました。作業完了後、A先輩に無事に完了したことを報告するために連絡したところ、A先輩は私にこう言いました。「君はどっち向いて仕事しているの？」そう言われた私の頭の中は？マークでいっぱいになり、どういう意味か分からず答えられませんでした。A先輩は「今回の機器を設置するのは初めてだったみたいだけど、しっかり事前準備していたら問

題は発生しなかったはず。安易に捉えて準備しなかったのは自分の事しか考えてないからじゃない？お客様の方を向き物事を考えて仕事していたらそんな行動は取らないと思う。」

確かにいつもと変わらないだろうという思いで準備を怠り、また機器を利用されるお客様の事を全く考えていなかった私は、自分の未熟さを痛感し恥ずかしい思いでいっぱいになりました。A先輩は私が日々の業務に追われ、心の向きが違うということ。「どっち向いているのか」という言葉で気付かせてくれたのです。

私は心に余裕が無くなると周りが見えなくなる事、自分の経験値や慢心から次第に考え方や行動が、悪い方向に向いてしまうことをこの経験から学びました。この経験後はA先輩の「どっち向いて仕事しているの？」という言葉を忘れずに日々お客様へのサービス提供を心掛けるように努めています。