

# 電車運転士から学んだ保守作業の心得

NECフィールドディング株式会社  
西関東支社 甲府支店 サービス課

## 一 瀬 茂

C E職に就いて27年が経ちます。27年間、お客様より褒めの言葉を頂いたり、お叱りを受けたり、この仕事に就いて様々なことがありました。その様な日常の中で私は、保守員として27年間継続していることがあります。

ある日、私は某お客様のサーバーの修理へ向かっていました。障害内容はハードディスクの縮退。修理内容としてはそれほど難しい内容ではありませんでしたが、普段流通系の機器を担当している私としては、サーバーの修理対応をすることが少ないため、いつも以上に緊張感を持ってお客様先に向かっていました。お客様にお詫びをし、サーバラックの前に立ちます。自分の背丈より高いラックマウントに積まれた幾つものサーバー、その中の一台がディスク障害を起こしています。故障対象装置の型番、製造番号、コンピュータ名を確認、該当するサーバーを見つけ出します。そして該当するサーバーを確認して私は大きな声で

「該当サーバー〇〇〇確認！！良し！！」

腕はまっすぐ指先は該当サーバーを指さし。そうです私は、この27年間『指さし確認』を欠かさずやり続けているのです。

27年前、新人研修を終えて新しい勤務先へ毎日1時間近くかけて電車通勤していました。通勤ラッシュ時間は少しでも空いている車両へ乗ろうと、いつも先頭車両へ乗っていました。そんなある雨の日、電車が遅延して

いたためか、いつも乗る電車がとても混雑していました。体の動きも出来ないくらいにすし詰め状態で、電車に揺られるまま自分も体を揺られて目的地の駅へ向かっていました。そんな中、壁際から、

「場内進行！！」

「制限65キロ！！」

「〇〇駅何分遅延！！」

大きな声が聞こえてくるのです。なんだろうと思いました。私は混んでいる車内でしたが思いかけず先頭車両の小窓を覗き込むことができました。そこには大きな声で信号機や標識を指さしている運転手さんの姿がありました。その光景を目の当たりにして本当に驚きました、正直恥ずかしくないのか？

見ていてそのような気持ちになりました。しかし運転手は、恥ずかしい気持ちもなく真剣な表情で指さし確認をやっていました。凄い。考えてみると運転手は乗客の命を預かっている、また、お客様を正確なダイヤで運行して目的地までいかなければならない、責任重大なことをやっているから当然ミスは許されない。従って指さし確認をすることで事前に間違いに気が付きミスを回避する、運転士さんの心がけに私は感動を覚えました。そして、自分も見習おうと心に決めたのです。

「ハードディスク〇番、橙色点灯！！」

「該当ハードディスク確認！！」

指先は該当ハードディスクを真っ直ぐ指し

ている。

「ハードディスク交換完了、ランプ緑点灯！！」

「リビルド開始確認！！」

修理は問題なく終え、お客様に修理が完了したことを報告して、報告書に承認印を頂こうとしたときお客様から

「〇〇くん、いつも指さし確認すごいねえ」

「これ列車の運転手になりきっているの？」

「違いますよ、指さし声だし確認をしていると間違いが未然に防げるのです」

「それに、自分も作業に意識して確認できるし」

「ほお、なるほど、みんなのしている所でも大きな声で確認しているしね。」

「君の指さし確認にいつも感動しているよ。

君が来てくれると安心できる。」

「これからも指さし確認を躊躇わず続けて」

お客さまから自分の指さし確認にお褒めの言葉を頂いたのは初めてでした。

今まで修理を終えてお客さまから「ありがとうございます」という言葉はいただくことはありましたが、自分の仕草に褒められたのは初めてでした。27年間、恥ずかしくても貫き通した動作がお客さまから評価されこんなに感激したことはありません。

あの時通勤電車で運転手から学んだ『指さし確認』が、今日の私の礎とお客様の信頼につながっているのだと思います。

今日もお客様のところで

「〇〇異常なし！！」腕はまっすぐ該当機器に指さしをしています。