

一人前

NECフィールドینگ株式会社
東北支社 青森支店

青 木 大 空

私は入社3年目のカスタマエンジニアです。昨年、仙台から青森へ異動し、日々お客様対応を行っています。

そんな私の新人研修が終わり現場へ配属されて間もない頃の話です。その日は先輩に同行しパソコン設置作業のアシスト役を指示されました。まだ、現場経験が殆ど無い私にとって400台のパソコン設置作業は大きな仕事であり大変緊張しましたが、私にとっては経験を積む貴重な機会でもありました。その時私を連れて行ってくれた先輩は、経験20年以上のベテランで、当たり前ですが保守の基本動作やマナーなど一連の所作が完璧に出来ており、背中を見て経験を積むには大変良い機会と考えていました。

作業を進めて行くと、設置場所の不足や、保守スペースが狭いなど様々な問題や要望が出てきました。そんな状況でも先輩は、お客様のことを一番に考え最善の解決策を提案していました。作業報告の場面で、お客様から大変感謝されている姿を後ろで見ていた私には、こころなしか誇らしげな先輩が独り言で「どんなもんだ」「すごいだろ」と私に語り掛けているように感じました。我々はただのパソコンの設置業者ではない、プロのエンジニアであり、いつか私もこの先輩の様になりたいと素直に思いました。

その後、配属から数ヶ月が経ち、パソコンやプリンターの比較的軽度な故障対応にも慣

れてきた頃のエピソードです。その日の作業は、パソコンのメモリ故障でした。故障しているメモリを交換したところ、今度は交換したメモリが認識されなくなってしまう症状に変わりました。交換部品が初期不良だったのかと思いながら色々としたのですが、事態は改善しないため技術支援を受けることにしました。

先に技術部門へ問合せることも考えましたが、その前に先輩に相談してみたところ、「もしかすると複合的な故障かも知れない。メモリとマザーボードの同時交換をしてみたらどうだろう」とアドバイスを頂きました。半信半疑で同時交換するとメモリの認識に成功しました。すぐさま先輩に連絡したところ「経験だよ」とあっさり言われました。内心、現場で焦っていた私はこの言葉に少し拍子抜けしましたが、帰社後にその先輩から「よく頑張った」「最後まで一人でやり遂げたね」と、褒めて頂き頬が綻ぶ私がいきました。更に「間違いなく今回の件で成長できたね。もう一人前だよ」と言われ、大変うれしく思いました。

その後、少しずつ仕事の範囲を広げていきましたが、仕事を覚えれば覚えるほど先輩と力量の差がよく見えてくるようになり、「先輩はもっとできているのに」という劣等感を覚えるようになりました。「まだしょうがない」「これからだよ」との言葉を幾度となくかけて頂きましたが、それが逆にプレッ

シャーにもなったりもしました。

それでもあの時の「一人前」という言葉で大きく変わることが出来た自分があり「一人前」を目指していた私には何よりも嬉しい言葉でした。その後、仙台で2年の経験を経て青森に異動した後に、この仕事に就いて本当に良かったと思うことができました。

異動した年の6月から10月までの5カ月間に、80店舗を越える拠点を持つ地元のお客様の端末更新作業があり、作業リーダーを任されることになりました。3年目という節目に先輩から任せてみたいとの想いによるものだったと、のちに知ることになるのですが、その計らいに感謝しつつも、今までにない責任感と不安で大きなプレッシャーを感じました。事前準備を入念に行い予定通り展開作業が始まったのですが、当初はお客様本部から店舗様への事前連絡がされておらず、訪問しても直ぐに作業を開始出来ず「俺ら、悪ぐねーべ」と思いながらも現場で謝罪し進めたこともありました。

また、別の店舗のお客様から「今、端末を使えないと困る。別の日にしてほしい」などのご要望があり、業務中に端末を入れ替えなければならない等、想定通りに進まないことが数々ありました。

それでも尊敬する先輩の対応を思い出し、冷静になって作業の順番を入れ替えるなど臨機応変に対応し、次第にスムーズに作業を進めるためのコツも掴み、やがて同行者に指示することまで出来るようになりました。やがて問題なく展開作業は完遂しました。リーダーとして仕事をやり遂げた安心は言うまでもありませんが、大きな達成感を得ると共に、お客様から感謝の言葉をいただきました。「こっちが悪いのに怒られたりしてごめんね」「無理なお願いなのにすばらしい対応だったよ」「長い間、本当にありがとう」等、心に残るお言葉を沢山頂きました。

その後、このお客様へ何度か足を運ぶことがあります。毎回「久しぶり」「寒くなってきたね」とお声を掛けて下さり、世間話まで出来るようになりました。先輩や上司からは「お客様との信頼関係は一日で築くことは出来ない」と聞かされて来ました。

我々はただの作業者ではない。お客様の心をつかむプロのエンジニアであり、最善を尽くすことができる「一人前」でなければならぬ。今後、私にも後輩が出来るとは思います。その時に次の「一人前」を育てられるよう、もっと成長しこれからもお客様から感謝される「一人前」で在り続けたいと思います。