

今日も考える

NECフィールドディング株式会社
九州支社 福岡支店 第二サービス課

木 脇 光 雄

「カスタマエンジニアとしてあなたが一番大事にしたいことは何？」

入社直後の新人教育でインストラクターからそう聞かれたとき、私は即答することが出来ず言葉に詰まってしまったことを覚えています。

丁寧に作業すること、真摯に対応をすること、お客様へのアフターフォローなど仕事をする上では全て大事なことであります。

しかしその中一番を選ぶとすれば、自分自身は何を重要視するのか。

今回は自分の中にある大事にしたいことについて、考えるきっかけになった出来事をお話します。

当時2年目であった私は、とあるお客様先のサーバールームに機器設置作業を任せられました。

設置する機器数が多く、カスタマエンジニア職になったばかりで経験も少なく不安もありましたが、ベテランの先輩と二人作業であり、設置レイアウトも営業から指示されていたため、間違えずに作業を行おうと考えていたことを覚えています。

作業当日、お客様先に到着しサーバールームへ向かう最中に先輩がキョロキョロと周りを見ていたため、私は質問しました。

「何をそんなに見ているのですか？」

「いや、ちょっとね…。まあ何でもないよ」
少し考えているような、気にかけているよ

うな不思議な様子でした。

先輩は普段から口数が少ない人です。疑問には思いましたが、私も深くは気にかけずに「そうですか」とそのままその場は流れていきました。

サーバールームに到着後は担当者様へご挨拶を行い、簡単なミーティングを行ったのちに作業を実施していきました。

機器が入った段ボールを開梱し、設置機器を組み立てていきます。

私がプリンタや端末、先輩がサーバラックを担当しました。当初指示されていた通り、機器数は多かったですが互いにサポートしながら進めることが出来たため、その後の設置作業は滞りなく進んでいきました。

スケジュールでは17時までに完了予定でしたが、15時時点でほぼ作業が完了し、予定よりもだいぶ早く作業終了が見えてきていました。

あらかた設置も終わり、資料を見ながら設置場所に間違いがないかを確認しているときです。

「ごめん、この端末の位置だけどもう少し後ろにずらしてくれない？」

そう先輩から申し入れがありました。

私は場所を間違えたかと思い、レイアウト図を確認します。しかし見直してみても、端末はきちんと図面通りに設置されておりました。

「レイアウトはこっちで合っていますけど、
何で後ろにずらすのですか？」

「そっちの方が使いやすいと思うよ。少し
だけずらしておいて」

頭の中では疑問しかありませんでしたが、
言われた通り場所を移動しました。

それから少しして先輩の設置作業も終わ
り、問題がないか最終確認をお客様と行いま
した。

設置機器の説明を一つずつお客様と行って
いきます。

そして例の位置をずらした端末の説明の際
に「ラックと端末のスペースですが、少し広
めにとっておきました」

先輩は言い、「他の担当者様に車椅子の方
がいらっしゃいますよね？」と続けたのです。

担当者の方も驚いた様子でしたが、「気にか
けて頂きありがとうございます」と笑顔を見
せていました。

私が状況を理解できないまま、その後の確
認も問題なく進んでいき、作業は完了をしま
した。

会社に戻る車の中で、私は先輩になぜ車椅
子の方がいるのか分かったのかを尋ねてみま
した。

「別室にスロープと手すりが付けてあった
し、そのドアの前には杖もあったよね。サー
バルームに入る前に気付かなかった??」

続けて先輩は言いました。

「指示通りも大事だけど、実際に使うのは

現場のお客様だからね。目に見えてないこと
も考えるのがカスタマエンジニアの仕事だ
と思うよ、俺たちはプロなんだから」その言葉
を聞き、あのときサーバルームに行く前に
キョロキョロしていたこと、少し考えるよう
な様子であったことの真意をこのとき私は
知ったのでした。

あれから7年の月日が経ち、私も新人から
中堅と言われる年代になりました。現在は異
動のため、先輩とも別の支店で作業に奮闘す
る日々を送っています。

仕事をしていく中で難しい作業をリーダと
して成功に導いたこともあれば、失敗をして
お客様に怒られたこともありました。

経験を積んだ今だからこそ思うのは、サー
ビスマンの仕事とは忙しい作業や高難度の作
業ほど、ミスや間違いを起こさないように目
の前のことに集中しやすくなってしまいう
ことです。

カスタマエンジニアとして問題を起こさず
作業を行うことは勿論大事であり、必要不可
欠なことです。

しかし、私たちに求められる本当に大事な
こととは、その先にいるお客様を誰よりも考
え、目に見えない価値を心の中に作り出すこ
とではないかと思います。

あの時教えられた大変な時こそ、忙しい時
こそ、「目に見えてないことも考える」。

本当のプロになるため、私は今日も考える。