

過去の私へ

NECフィールドディング株式会社
金融事業部 西日本金融サービス部

後 岡 陸 斗

私は社会人になる前、どのような職業に就こうか決められず悩んでいました。

そんな時、家電を修理していた父親から「ちょっと手伝ってほしい」と言われ、一緒に修理したことがきっかけで、機械に対しての修理、保守に興味を持つようになりました。

保守に興味を持ち、保守という仕事に就いて1年あまり、少しずつですが技術や知識が身についてきた頃でした。

出社のため、いつものように地下鉄のホームで電車を待っていた時、突如大きな揺れを感じました。揺れが収まり、周りは大きな影響がないように感じましたが、構内アナウンスで地震が発生したのだと分かりました。

大阪府北部地震、私が社会人になって初めて体験した大きな地震でした。

地下鉄は運転見合わせの為、地上に出た私はバス停へ向かったのですが、そこには長蛇の列ができ、タクシー乗り場も同じような状態で、すぐに使える交通機関はありませんでした。会社へは40分くらい歩けば着けそうだったので、「徒歩で向かった方が早いな」と考え、徒歩で会社へ向かうことにしました。

その道中、地震の被害を物語るように一部屋根や看板が崩れた建物があり、コンビニでは陳列物が崩れて、床に商品が散乱している光景が目に入りました。

この光景から「私の担当しているお客様は大丈夫かな?」、「装置が故障して業務に影響

が出ていたりしないかな?」と不安を抱えながら会社に向かいました。

無事会社に着いてホッと一安心をしたとき、障害発生のコール音が鳴り響きました。

「ネットワーク機器の故障で、パソコンが使えなくなっている。急いで、修理して欲しい。」との連絡で、懸念したことが的中してしまいました。

先輩がお客様と作業の調整をしている最中でしたが、私は居ても立ってもいられず、「私が向かいます!」と行く準備を始めました。先輩は私の発言に驚いた様子でしたが、ニコリ笑って「行ってこい!任せたで」とエールをくれました。

電車は地震の影響で動いておらず、バスやタクシーの交通機関なら使えるかなと淡い期待を抱いていたのですが、道路は渋滞。タクシーを使っても到着するのにどれくらい時間がかかるのか分からなかったので、お客様先へ徒歩約2時間、工具鞆と使命感を手に旅立ちました。

現地に到着し、対応して頂いたお客様の表情は不安を隠せない様子でした。

私は「すぐに対応致します!今の状況を確認させてください」とお客様に安心感を持って頂けるように、元気な大きな声で対応しました。

装置へ案内して頂き、状況を確認すると起動を示すLEDが消灯状態で、電源の再投入

を試みましたが、復旧しませんでした。

幸いにも交換用部品は地震が発生した後でしたが、私よりも少し前に無事に到着しており、すぐに交換作業に移ることができました。お客様が見守る中「丁寧に、そして迅速に、確実に。」を意識して安心感を持って頂けるように作業を実施しました。

部品の交換が完了し、ネットワークが復旧、パソコンでの業務処理を実施して頂き、問題なく業務が実施出来ることの確認ができました。念の為、他の装置で問題が発生していないかを確認させて頂きたいとお客様に提案し、了承を頂いたうえで、全ての機器に問題ないことが確認できた時、ようやくホッと一息つくことができました。

退店の際、私の両手を握って「こんな状況で来てくれて、本当にありがとう、助かりました。」とおっしゃるお客様の安堵の表情を見たとき、保守とはただ機器を修理して終わりではなく、安心感を与えることまでが仕事なのだということに気づけました。

この経験は、過去、就職に悩んでいた私に、「保守という仕事は、とても素晴らしいよ。」とアドバイスを送ってあげたいと思えるような出来事でした。

最初は父の手伝いから興味を持って選んだ仕事ですが、様々な機械の仕組みを知るのは面白くて飽きることがなく、お客様からの頂ける感謝の言葉は日々のやる気と自信に繋がっています。