

変わったこと

富士通エフサス東日本カスタマーサービス株式会社
トータリゼータ第一統括部

畠 山 俊 輔

私は入社後、競馬場に設置している端末を保守する部署に配属となりました。

“競馬場に設置している端末“ではイメージが湧きにくいと思いますので、まず初めに競馬場の端末を説明します。

競馬ファン（以後、ファンと呼称）は、各レースで勝利する馬を予想し、投票所と呼ばれる場所に設置している現金端末にて投票券を購入します。見事的中することができれば、払戻金として配当金を受け取ることができます。

競馬開催中は投票所に常駐し、馬券の購入及び払戻ができる端末の保守をしています。この端末が設置している投票所の中には、私たちのお客様となる通称『オペレータ』と呼ばれる従業員が働いています。

この方々は地方自治体が委託している会社で、主に馬券を購入するファンが、端末の操作等で難航しているところを手助けし、スムーズに購入できるようサポートしています。サポートする上で、私たち保守員とオペレータとで、共通の認識で気を付けていることがあります。

それは“発売締め切り時間”です。

競馬には毎レース発売締め切りの時間が設定されており、発売締め切り時間を超過すると、投票券を購入することができません。このタイミングでの接客や障害こそが最もファントラブルに発展しやすいため、一番集中し

なければならない時間帯となります。

ファンはお金を賭けているため真剣そのものの。端末障害での保守員やオペレータの対応遅延で、発売締め切り時間を迎えてしまい、馬券を購入できなかったとなれば、ファンは冷静では無くなります。

その発売締め切り間際に発生した障害で、肝を冷やしたことがあります。

それは独り立ちして間もなく、現場を任せて頂いたある日のことです。まだ実践経験が浅く障害対応に対して不安を感じていた為、マニュアルや障害手順書をデスクいっぱい広げ、障害発生時のシミュレーションをして待機していました。

すると突然、「“保守員さん” お願いしますす！！」とオペレータの声と同時に、マシントラブルを知らせる甲高いブザー音が投票所内に鳴り響きました。障害が発生する前の和やかな雰囲気は無くなり、一瞬にして緊張感が張り詰め、重たい空気になりました。

その空気感の中、デスクから立ち上がり、鼓動の高鳴りを感じながら急いで端末に向かいました。到着するとお客様に「ファンが馬券を購入する際に投入した紙幣が詰まったようです！！対応をお願いします！」と説明されました。

経験が少ない私は、重たい“場”の雰囲気に飲まれてしまい、頭が真っ白になりしばらくその場に立ちつくしていました。

すぐに我に返り「早く復旧させないと！」と状況確認を行い、シミュレーションした通りの手順でペンライトを使い端末の中を照らしました。すると、ファンが入れた紙幣が搬送路内で蛇腹になって詰まっていました。

障害の原因が判別できた私は、「シミュレーション通りの障害だ！この紙幣を除去すれば復旧させられる！簡単な内容の障害でよかった」と心の中で思いながら紙幣を取り除きました。ですが、願い悲しく端末は復旧しません。

「なんで復旧しないんだ」と、シミュレーションとは違う状況に陥り、動揺から焦りに変わり混乱していました。すると「まもなくレースが締め切ります」と放送が入りました。その放送を聞いたファンは形相を変え、「早く直せよ！！レースが締め切るじゃないか！！」と憤慨しており、端末を繰り返し叩いていました。

その裏側で作業している私は、練習では体験していないファンからのプレッシャーで手が震え、冷静さを抑えるだけで精一杯になっていました。オペレータはファンに対し「只今、対応中です。もう少々お待ち下さい。」と丁寧に告げ、硬直している私に「“保守員さん” ゆっくりで大丈夫ですよ」と一声を頂きました。私はその言葉で心の余裕が持つことができました。

「紙幣を取り除いても復旧しないってことは他の何かがセンサーを遮光しているのか。それとも紙幣の切れ端が端末の中に残っているかもしれない」と憶測を立てながら、先程取り除いたジャム紙幣を見ると角が切れて無くなっていました。

「やはり切れ端が端末の中に残っているな」と、もう一度端末の中を念入りにペンライト

で照らし探してみると、搬送路の奥側にかろうじて目視ができる程の小さな切れ端がありました。「あの切れ端を取り除けば復旧させられる」と思い、急いで工具カバンからピンセットを取り出し、ようやく紙幣の切れ端を取り除くことができました。

リセットボタン押下で端末は復旧し、通常通りの動作に戻り、無事にファンは投票券を買うことができました。対応が全て終わり「間に合ってよかった」と胸をなでおろしていると、バックヤードに居ても聞こえる程の大声で「さっき感情的になってごめんな。買えないかもしれないと思って余裕なくなっていたわ。馬券が買えて助かった！ありがとう！機械を直していた兄ちゃんにもお礼言っというて！」と言葉を残し、去って行きました。

オペレータは私に対して「“保守員さん” ありがとうございます。」と声を掛けて頂きました。我々の仕事は機械を直すことなので当たり前のことをしただけですが、オペレータからの感謝の言葉は素直に嬉しかったです。

それから数か月が経ち、経験を重ね、それなりに柔軟に対応できるようになってきました。単に障害対応だけではなく、端末の操作等オペレータがお困りの際は専門用語を使わず、分かりやすい言葉で丁寧に対応し、且つアドバイスや提案を行い、我々の業務に付加価値を与えられるよう意識して行動するよう心掛けました。

すると、いつも通り障害対応を終え作業報告をした時です。

「ありがとうございます。“島山さん” が居て頂けると安心できます。」と声を掛けて頂きました。その言葉はオペレータから、信頼を得られたといっても過言ではない言葉

で、私は自然と笑みが零れました。

嬉しさを感じていた中で何か普段と違う違和感がありました。その違和感とは“保守員さん”から“畠山さん”と呼び方が変わっていたことです。小さなことですが付加価値が信頼や関係性の構築に繋がったと感じた一言でした。

現在はデータセンターに常駐し、システムの運用業務やネットワークの監視を行ってい

る部署に所属しています。当時とは異なる環境で、ファンやオペレータに会う機会がなくなり「ありがとう」等の言葉を聞くことが随分と減りました。それでも私はあの時頂いた「ありがとう」の言葉を忘れず、新しく担当しているお客様から信頼を勝ち取るために、最善を尽くし付加価値を高め、業務に臨んでいこうと思います。