

向上心はあるか？

富士通エフサス東日本カスタマサービス株式会社
東京カスタマサービス統括部
第一カスタマサービス部

菅 義 治

「君に向上心はあるか？」

7年前、C E向け新人教育が終わり、配属されて1か月が経過した私に、上司からの突然の言葉だった。

入社歴1年と信念もない私は、深く考えずに「は、はい。」と答え、上司は「そうか。」と一言だけ残すと、悩んだ表情で自席に戻っていった。

何故、そんなことを聞いたのか、何かしてしまったのかなと思いながらも、作業に出かける予定があり、戻ってくる頃には、すっかり上司の話は忘れていた。

それから一週間後、上司から信じられない話を切り出された。

「来週からグループ会社に派遣してもらいたい。そこは、C E業務だけではなく、ネットワーク構築や運用業務など、幅広く業務を行っている部門だ。戻ってくるのは早くて1年、長ければ5年以上先になると思う。」

突然の指示に対し、私は使えない社員だと見放されたのかと感じてしまい、モヤモヤした気持ちで、派遣に行くことになった。

派遣先で迎えた初日。

「菅と申します。自社には戻らない覚悟で、何でもやりますので、今日から宜しくお願いします！」

我ながら、強気な自己紹介をしたと思う。

その後、派遣先責任者より業務説明があり、「早速だけど、4月に展示会のイベントがあっ

て、ネットワーク構築を社員のAさんと一緒にやってもらいたい。教育でネットワークの基礎は習ってきているよね？」

これまで、C E業務を中心にやってきた私は、ネットワーク構築と言われても、自信はなかったが、やるしかないと考え、「はい。受講済みです。頑張ります。」と答えた。

それを聞いた責任者は、「良かった。じゃあ宜しく！」と笑顔で、Aさんへ引き継いだ。

それからの日々は、今までの業務は何だったのかと思うほど、C E業務とかけ離れた内容だった。やることは展示希望者へひたすら電話をかけ、ネットワーク使用用途等を確認し、要件書へまとめるという作業。

まとめたのはいいが、集めた情報をどう活用するか解らず、何度もクライアントへ電話を掛け直して、追加で質問をするという二度手間も発生していた。

そんな中、構築を担当していたAさんが急に熱を出して、休んでしまった。

「やばい！検証の工程まで日が無いのに、このままでは遅れてしまう！」

そう思った私は、休んでいる3日間、徹夜でネットワーク基礎の復習、装置についての勉強をして、他の派遣先社員の助力も受けながら、途中まで書かれたコードの翻訳を行い、残った装置の設定作業を終わらせた。

その後、復帰したAさんと検証環境を作り、正常に動作したときは思わず、泣いてしまう

かと思うほど嬉しかったことを覚えている。

この経験が今の自分のスタイルを決めるきっかけだったのだと思う。

それから2年、構築を担当する展示会イベントは年6件にまで増え、1年の大半をSEとして仕事するようになっており、ネットワーク知識に自信を持って業務を行えるようになっていた。

しかし、そんな日も突然、終わりを迎える。

派遣契約が終了するため、翌年度から自社に戻って仕事を行う様、指示が出された。私自身、派遣先で多くのネットワーク知識を学び、スキルアップした形でのCE業務復帰となった。

自社に戻って数日、1本の障害コールが入る。内容はC社でのネットワークダウンであった。お客様に連絡を取ると、「パソコンが全台使えなくなっていて、なにも手が付けられない！どうにかしてほしい！」と必死なご様子。どのスイッチングハブも起動しており、何が悪いのかわからないようだ。

ネットワークなら派遣先での経験から、自部門の誰にも負けないと自信があった私は、上司へ「私が行ってきます。長くなりそうだったら連絡します。」と伝え、現場へ向かうことにした。

現地に到着すると、「どうしようもなく、お願いします！」とお客様に案内され、ネットワークラックを見せてもらった。

確かにスイッチングハブは起動しているが、ランプの点灯状態に違和感を覚えた。全台が高速で点滅を繰り返していたのである。

「これ、展示会場で経験した障害状況と似ている。ループ接続になっているのか？」と考えた。

お客様了承の下、ネットワーク上位から下位に向けて、LANケーブルを抜いていくと、次第に点滅が収まっていく。

そして、ラック内のスイッチングハブ全ての点滅が収まり、別の部屋に伸びている机下のスイッチングハブを見てみると、まだ高速点滅をしている機器が1台あった。

「こいつが犯人だ！」

ケーブルを確認してみると、1本のケーブルが両端とも同じ機器にケーブルが挿入されていた。

どうやら、フロアのレイアウト変更をした際に、お客様自身で機器を移動させていたようで、誤って挿入してしまったとのこと。

到着から20分という短時間での復旧に、お客様は、「ありがとうございます！やっぱりプロに任せないと駄目ですね。」と大変喜んでおり、私自身も満足した気持ちで、お客様先を後にした。

事務所に戻った私は、上司に対応の詳細報告をおこなった。上司からは、「どうだ、派遣先でいろいろ勉強して、経験したことが役にたっただろう。」と返ってきた。その瞬間、以前上司から言われた言葉を思い出したのである。

どんな環境で学んでいたとしても、経験を活かすことはいくらでもできる。

向上心を持ち、今できることを一生懸命やるのが大切である。当時の上司はそんな気持ちで私に問いかけ、送りだしてくれたのではないかと、今となって感じている。

今、「向上心はあるか？」と聞かれたら、自信を持って「あります！」と答えることができる。

現在は、私にも多くの後輩がいる。私は当時の上司の真意をくみ取り、入社してくる後輩たちにも「向上心はあるか？」と聞いている。少しでも、私と同じような意識で仕事に取り組んでももらいたいと感じながら、日々CE業務を遂行している。