

忘れられない感謝の言葉

都築テクノサービス株式会社
京神統括部 神戸支店
フィールドサポート課

保木本 裕 典

何事においても初めての経験はいつかやってくるもので、それは不意に来ることも多々あります。私の初めての障害対応も当日急に決まりました。

2019年4月に入社し、社会人としてC Eとしての様々な所作、知識を約7ヶ月間受講しました。所課に配属されてからは、O J T期間として先輩と同行し、C E対応や現場作業について多くのことを学びました。

研修が終わり1ヶ月経過した頃、その日はいつも同行していた先輩に単独作業の予定がありました。私は、当日予定がなく事務所で電話対応をしており、緊急の障害対応連絡が入りました。ノートパソコンの電源が入らないという内容で、お客様は急いでいる様子でした。メインボード、メモリが被疑箇所かと気楽に考えていました。しかし、その日の所課の予定を確認すると、先輩達は予定が決まっていました。片道80km程度離れたお客様へ訪問するとなると、予定を大幅に変更することになると予感しており、そうすると所課にいた先輩から私に白羽の矢が立ちました。

「行けるか？」

そう聞かれ、不安な気持ちもありましたが、早く一人前になって先輩のようになりたいと思っていましたので答えに迷いはありませんでした。

「はい！やってみたいです。」

そこから、お客様対応の確認やK Yミーティングを行い、作業イメージによる故障箇所の特典、テスト方法の確認をしました。対応に不安な気持ちとプラスしていろいろな情報を頭に入れたため、混乱していたと思います。

「もし失敗があっても、遠いため助けに行くことが難しいよ。だからできる確認は今の内にしておこう」

先輩から言われ、12月でしたが汗を大量に流しながら、確認作業を出発時間ぎりぎりまで行っていました。

現地に到着し、お客様へ挨拶を行った後

「朝から電源が入らない。出来ることは試しましたが駄目でした。仕事ができなくて、できるだけ早くよろしくお願いします。」

不安そうな声を聞きました。お客様より故障機を受け取ると、私の不安な気持ちが更に増して（お客様が困っている。本当に私に直せるのかな）と感じました。その時もシャツが汗まみれになっていたと記憶しています。

私は焦る気持ちがある中、事前に記載していたアクションメモやメンテナンスマニュアルを一読し、切り分け方法や注意点を再度確認したことで、やるべきことがわかり、焦りが和らぎました。事前に確認した通りの作業を行い、メンテナンスマニュアルを参照しな

がらメインボードを交換し、電源が入ることを確認しました。その後、最終確認のテストプログラム診断も異常なくOS起動まで確認でき復旧しました。

業務確認を依頼する為、お客様に作業が完了した旨と故障部品を見て頂きながら説明を始めると、暗い表情から明るい表情へ一変し、

「ありがとうございました。若いのにパソコンに詳しいんですね」

「いえいえ、まだ1年目で勉強中の身です。」

「1年目ですか！たくさん勉強してきたんですね」と驚きの表情をされました。

「ありがとうございます！励みになります」

自分でもわかるくらい、嬉しそうな表情で言ったことを覚えています。お客様へ完了報告を行った後、今までの勉強の成果が初めて活かされた達成感や、私に向けられた感謝の言葉が今でも忘れられません。CE職の楽しさが、この瞬間初めて実感できたように思えます。

事務所へ完了連絡を行うと、先輩から「お疲れ様」と言われ、そこにはもう不安な気持ちではなく、早く次の対応をやってみたいと気持ちが強くなりました。

帰りの道中で作業を振り返ると、失敗する

ことなく対応できたのは、先輩達で行った事前準備の賜物であると考え、故障箇所の特定制や、動作確認方法まで細かく確認していたことで、慌てることなく作業することが出来たのだと気づきました。その結果が、感謝の言葉であり、その言葉をたくさん頂けるように精進しようと決意しました。

就職活動の際、当社の企業説明を聞いて、CEという言葉をはじめて聞きました。カスタマーエンジニアの略と聞きましたが、カスタマーとは何だろうと疑問に感じました。調べてみると、Customerとはお客様という意味であり、さらに疑問をいただきました。何故、機械のメンテナンスを行う人がメンテナンスエンジニアと呼ばずに、カスタマーなのか。

その疑問はこの時に解消されました。ただ機械を修理するだけでなく、お客様に密着した技術者にならないといけないと感じ、そこからCE職に夢中になりました。

CEとして、お客様目線でシステムの安定稼働を第一に考えることが大切です。今後も感謝の言葉を頂けるように、作業準備を怠らず、お客様が安心出来る対応を心掛けていきます。