

カスタマエンジニアとして

富士通エフサス西日本カスタマサービス株式会社
大阪第二カスタマサービス部 奈良グループ

枡 富 雄一郎

早いもので、カスタマエンジニアとなり20年が経ちました。

20年を振り返ると様々な出来事があり、それが今の自分を形成する大切な経験であったと実感しています。

今回は、新人時代にカスタマエンジニアとは何か、考えさせられた出来事を紹介します。

当時、OJTで指導していただいていた先輩は、技術力もさる事ながら何よりお客様からの信頼も高く頼れる存在でした。

一緒にお客様先に訪問した際には「〇〇さん、まっていたよ」「〇〇さん、今日もよろしくね」と行く先々でお客様から声をかけて頂く姿を見て、こんなにお客様から親しく名前で呼ばれるなんて、すごい人だなと思ったものでした。

OJTを終え、何とか一人で現場を訪問できるようになったある日のことです。

プリンタの障害コールを受け、お客様先に向かいました。

その時は、以前対応した事がある障害と同じで、簡単な部品を交換するだけだと高を括っていました。

いざ現場に到着し、早く直して帰ろうとお客様への挨拶もそこそこにプリンタの前に立ち、早速修理に取り掛かりました。

カセットからの用紙繰り出し不良を直すため部品を交換し、動作確認のためにテスト印刷を行いました。

問題なく用紙が繰り出されるのを見てほっとしたのも束の間、印刷された用紙を見ると印字の一部が薄くなっていました。

（修理後に別の障害を発生させてしまった…早く直しないと…）

お客様は決まった時間に大量印刷する業務があり、それまでにプリンタを直さなければいけなかったのです。

時間を確認し、焦りながらプリンタとメンテナンスマニュアルを凝視して、修理に没頭していきました。

そうこうしている内に、なかなか修理完了の連絡がないことに気付いてか、先輩から状況確認の電話が掛かってきました。

焦ってしどろもどろの説明をする私に「今からそっちに行くわ」と先輩は仰ってくれました。

そうして暫くすると、お客様に案内されて現場に先輩が応援に駆けつけてくれました。

先輩の顔を見て、これで助かったとほっとした次の瞬間、

「お前、あかんやろ！」と叱咤を受けました。

その瞬間、私の技術が劣って別の障害を発生させた挙句、修理できない事に対して言われたと思いましたが、

「工具カバンの肩紐が通り道に飛び出しているやろ！お客さんが足を引っかけたらどうするんや！」

ハッとして周りを見ると、お客様の通り道

に工具カバンの肩紐が垂れ下がり、確かに足を引っ掛けかねない危険な状態で、さらには周りに部品が散乱して、足の踏み場もないような現場になっていたのです。

そして先輩から「修理でうまく直せなくて焦っているのは分かるけど、周りを見て作業をしないとお客様に迷惑が掛かるやろ」と諭されたのです。

その後、部品交換の際に取り外した別の部品のツメが折れていたことが判明し、お客様の印刷業務に修理は間に合いました。

「〇〇さん、あんまり怒らんといてあげてや。この子は真面目に直そうとしてくれてたしね。」

と、優しいお客様の一言もあり、その場は終わりましたが自分としては恥ずかしい思いでいっぱいでした。

現場から外に出たとき先輩はこう仰られました。「まずはお客様が困らないようにどうすればいいか考えなあかん。機器を直すのはもちろんの事やけど、自分で出来ない時には

応援を頼んでもいい。お客さんを助けるのがC Eの仕事や。」

先輩が応援で駆けつけてきてくれた際のその一言…自分は機器ばかり見てお客様を見ていなかったと痛感したからです。

改めてO J Tの事を思い返せば、先輩は現場で修理するだけでなく、作業後に周りを掃除したり、お客様との世間話で使い方のアドバイスをしたり、お客様の事を考えていました。

ただ機器を直すだけでなく、それを使っているお客様のことを考える、それが私には足りなかったとその時になってやっと実感したのでした。

文字通りカスタマ（お客様の為の）エンジニア（技術者）として、ただ機器を直すだけでなく、お客様のことを考え保守サービスを行うことが私たちの仕事だと、後輩に伝えられるようにこれからも精進を重ねていきたいと思っています。