

フィールドエンジニアとしてのやりがいの変化

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社
カスタマサービス部
多摩カスタマサービス課

菅 沼 俊 行

私がカスタマエンジニアとしてフィールドで作業し始めて14年が経ちました。

大学ではネットワークを専攻として学び、ネットワークに携わる仕事を希望しこの業界に飛び込みました。

今ではサーバ・ストレージ・PC・ネットワーク機器など多種多様な機器の保守業務を担当しています。

私達の仕事は、お客様の立場に立って保守サービスを提供する事が大前提であり、お客様が満足するサービスを提供できた時や、お客様から感謝の気持ちを感じとれた時に、作業に対しやりがいを感じモチベーションが上がった方も多いと思います。

私もその一人です。

しかしながら近年、サーバの仮想化・クラウドコンピューティングの利用増加、コロナの影響によるリモートワークの増加などにより、私の所属する課ではデータセンターでの作業が増えお客様と対面することが大変少なくなりました。

データセンターにはお客様はおらず、無機物な機器達に囲まれたマシンルーム内。

対話もなく孤独な環境の中で淡々と作業をしていると、フィールドエンジニアとしてのやりがいはなんだったんだろうかと考えてしまうこともしばしば…。

私が入社した当時は、データセンターでの仕事は少なかったように感じます。

作業といえばサーバ、PC、ネットワーク機器などの点検・修理がメインでした。

作業内容こそ今とほとんど変わりはありませんが、そのほとんどは、お客様先に訪問していました。

お客様へのご挨拶・お詫びから始まり、作業内容のご説明、点検・修理作業、作業の進捗報告、終了後のご報告といった流れでお客様と対面して会話する事が必要でした。

また、何度も訪問することで名前を覚えてもらい、感謝を頂く事で自分自身が成長できたと感じる時でもありました。

一方、データセンターでの作業内容も昔とほとんど変わりません。

しかしながら、現地にお客様はおらず、対面して会話するのは、受付の方かオペレータの方になる為、事務的な淡々とした会話のみになります。

作業中は主に、統括・支援部門、コールセンター、同僚との会話が増え、これらの方々へ感謝する・感謝される事がよく印象に残るようになりました。

決してデータセンターが悪いと言いたいものではありません。

変化の大きいと言えるコンピュータ業界に身を置く立場として、常にフィールドエンジニアとしてのやりがいも、変化し続けていることを考えていかなければならないと思います。

お客様と対面しなくとも、お客様の立場に立った保守サービスを提供するということは私の中では変わりません。

ただ、お客様から直接感謝と言われることが少なくなった今、どうやってやりがいというものを感じられるのか。

お客様との対応は今まで通りを保ちつつ、

フィールドを支えてくれている支援部門、同僚、コールセンターの方々に感謝を言える・言われる事に重きを置いて私なりのやりがいとしていきたいと思います。

今のみなさんの考えるフィールドエンジニアとしてのやりがいはなんですか？