

本当の優しさ

株式会社両備システムズ
インフラ・プラットフォームカンパニー
マネージドICT・インフラサービス事業部
フィールドサービス・エンジニアリング部
倉敷サポートグループ

渡 邊 正

カスタマエンジニアとしてOA機器や金融流通機器のメンテナンスをするようになって20年あまりが経ちベテランと呼ばれる年齢になりました。一人前になるまでは先輩方からの時に厳しく、時には優しく指導して頂きました。

カスタマエンジニアとしての過去を振り返ってみると、お客様よりお褒めの言葉や感謝の言葉を頂いたり、時にはお叱りを受けたりと様々なことがありました。そのような日々の中、お客様から頂いたある言葉について考えさせられる出来事がありました。

それは10年くらい前に後輩のBさんと二人でお客様先にプリンタの修理に訪問した時のことでした。プリンタの障害状況をお客様に問診し、エラー情報を確認して故障部品が特定できたのでBさんに部品の交換を指示しました。私が後ろから交換作業を見守っていると、しばらくしてBさんの手が止まってしまいました。どうしたのか確認すると部品がうまく取り外せないで困ってるとのことでした。私は「マニュアルに取外しの注意事項が書いてあるからもう一度よく確認するように。」と伝えて引き続き作業を見守っていました。するとお客様から「渡邊さんは優しいですね。」と笑顔で声を掛けられました。そのお客様とは機器のリプレースなどで接する

機会が多かった為、いつも気安い感じで話しかけて頂いていました。私は「そんなことはないですよ。」と返事をしました。その後はトラブルもなく無事にプリンタの修理が完了したため、お客様に作業の報告を行い退出しました。

数か月後、同じお客様にプリンタの定期点検作業で訪問することになり再びBさんと二人で訪問をしました。ご挨拶をした後にプリンタについて問診をしたところ「印字の薄い部分があるので視てほしい。」と印字サンプルを渡されました。私は「承知いたしました。確認して対応致します。」と返事をして印字サンプルの確認をしました。幸い経験したことのある症状で部品等は必要が無いと判断し「確認して対応するように。」と印字サンプルをBさんに渡して点検作業を見守ることにしました。Bさんはテスト印刷を行い、症状の確認をして作業を開始しました。20分くらいの時間、通常通りの点検作業を行い再びテスト印刷しましたが症状の改善は見られませんでした。少し困った顔をしながら「症状が改善しません。」と声を掛けてきたBさんに「難しかったかな、作業を代わろう。」と伝え作業を引き継ぎました。症状は私の想定した通りの原因でした。引き継いでから5分程度で改善することが出来ました。私は業務確認を

依頼するため、お客様に声を掛けると「今日の渡邊さんはBさんに甘かったですね。」苦笑いされながら業務確認を行ってくれました。私はその表情と言葉に引っ掛かりを覚えながらも曖昧に返事をしていました。しばらくしてから業務確認が正常に完了したことを教えて頂いたため、作業の報告と印字が薄くなっていた原因のご説明を行い退出しました。

その日、全ての作業が終了して事務所に戻りましたがお客様の『Bさんに甘かったですね。』の言葉が頭から離れません。しばらく考えていると以前訪問した時に頂いた『優しいですね。』の言葉を思い出しました。優しいと甘いつて似てるけど受ける言葉の印象が違うなど感じ言葉の意味を調べることにしました。調べた結果、甘さとは『相手に好かれたり、いいように思われたりしたい行動』であり、優しさは『自分に対する見返りを求めず、損得を考えずに相手を思いやる行動』と書いてありました。私は以前修理に訪問した時はBさんに調べるように指示をだし、困っていた時には調べる手順を教えて自分で考えるように促していました。しかし今日は指導することなく自分で作業をしていました。それを見ていたお客様が私に苦言を呈してくれていたのだと気づき恥ずかしくなりました。

その後、再び同じお客様に訪問する機会があったのでその時の話をし、ご指摘頂いたことにお礼を伝えると「渡邊さんにしては珍しいと思い、つい口に出てしまった」笑いながら仰っていました。私は本当に感謝しかなくもう一度お礼を伝えました。

あれから約10年間、私は当時のことを教訓にして指導をするようになりました。後輩が困っている時には、今何が起きていて何をしたのかを確認し、すぐに答えを教えるのではなく、足りてない部分や間違っていることを指摘し、本人が自分の力で答えにたどり着けるように手助けすることを心掛けています。それは自分が未熟だった頃に先輩方から受けた指導と同じで、当時は厳しいと感じていた指導が私の成長を促すための優しさだと気付くことができました。現在Bさんも中堅社員として後輩たちの指導をしています。Bさんは相談に対して「どのようにして調べたか、次はどのように調べるか」を指導していました。それは先輩から私へ、私からBさんへと脈々と継承されるマニュアルには載っていないスキルのようなものでした。

私たちは『成長を促す優しい指導』を途切れさせることなく次代へと今後も継承していきたいと思います。