

楽しかったなあ（定年を前に思うこと）

東芝 I T サービス株式会社
経営企画部 企画担当

平 坂 健 次

私は、40年近くこの仕事をやってきた。

もともと電気工作や機械いじりが好きだったこともあり楽しく仕事に取り込めてきた。

いまでもこの仕事が大好きだし、お客様との現場での触れあいも大好きだ。

修理で訪問したお客様に叱責された事も数えきれないくらいあるが、逆に励まされたり、お礼の言葉を頂いたことのほうが圧倒的に多かったのではないだろうか。それがたまらなくうれしいからこの仕事は辞められない。

また、この仕事を続けてきたことですばらしい人たちと知り合うことも出来た。入社して15年程は発電所や製鐵所などの制御コンピュータの保守を担当していたが、修理が長引き、ご迷惑をおかけしても、何も言わずに待ってくれるお客様。少し休みましょうと気遣ってくれるお客様。一緒に銭湯に行ってくれたお客様もいたなあ。本当に多くのお客様から、指導（怒られ（笑））され、励まされ、お客様とともに私自身が成長できた40年だったとつくづく思う。この経験と時間はきっとこれからも忘れることは無いだろうし、意外と人間臭いこの計算機保守という仕事に就けたことを誇りにも思っている。

少しだけ残念な事は、人間60歳近くになると、目も悪くなり、指先も昔ほど器用に動かせない。新たな技術を習得するにも若い技術

者の様にはいかない（私見です）。今後も A I ・ I o T と益々 I T 化が加速していくのですが、その最前線で私が仕事をさせてもらえる時間はあと少ししか残っていない。この点は若い技術者の皆さんが正直羨ましいし、若返ることは出来ないのが残念でならない。

皆さんはこれからの高度に I T 化された社会をたっぷりと見て触れて、その最前線で仕事ができるはずだし、あたり前にスマートグラスを掛け、ウェアラブルウォッチに「やあ、どこが調子悪いの？」なんて話しかけて、故障箇所の解析や修復を A I にサポートしてもらいながら作業しているかもしれません。想像するだけでワクワクしますよね。

でも、その技術が一般的になるにはもう少し時間がかかるでしょうから、私には経験することは出来ないでしょう。

これからも計算機は高性能化し、様々な機器やセンサーが、人に気づかれることなくインターネットに接続され、私達はその恩赦を色んな形で受けることが出来るでしょう。しかし、どんなに A I や自動制御が進んでも、システムの保守・運用は人間にしか出来ない作業も多いはずです。また、トラブルに起因したお客様の困り度や、その雰囲気を感じ取る感覚や気遣い・思いやりなど人間にしかできないこともたくさんあるはずですよ。

ですから私たち技術者は日頃から技術面だけではなく、お客様の困り・悩み、小さな環境の変化に気が付く感覚や感性を磨き、人間力を高めていく必要があります。

人間力を高めると言うのが難しく聞こえますが、例えば、計算機が予期せぬ故障で起動しないとします。その状況で“お客様は大変お困りだろう”と感じとり、最善策はなんだろう、自分には何が出来るだろうと考える。その気持ちを、その都度自分で考え行動イメージをつくりあげて行けばいいのです。この感性が体に染みつくことでお客様の困りごとへの気づき、課題の共有、労いや労りという気持ちに繋がり、結果的にはシステムの安定稼働に繋がってくるのではないかと思うのです。

もう一つ大切だなあと思うことは、お客様に“誠実さと頼もしさ”を感じ取ってもらえる技術者になることです。お客様は“誠実さ”を感じない、“頼もしさ”を感じない人に安心してシステムを任せられませんし、本音を語ってくれません。私たちは、お客様から大切なシステムを任せてもらえる“誠実さと頼もしさ”を身につけ、“この人にお願ひすれば大丈夫だ”とお客様に感じてもらうなければなりません。

簡単に言うと、人間力を高めるために日頃から感覚と感性を磨いていく練習を実践し、お客様の困りや悩みを感じ取れる技量を身につける。これを繰り返して行くことで、頼もしい技術者に成長していく。そして技術者は絶対に嘘をつかない！

これが保守技術者としての不変の心構えなのかもしれません。

だから、計算機の保守は人間臭い仕事だと私は思っているのです。

この仕事は決してスポットライトを浴びる仕事ではありません。

ですが、私達は情報社会を支える大黒柱としての誇りを持っていなければなりません。それと同時に、小さな変化にも気が付く感覚とお客様のお困り・悩みに気づく感性を磨きながら、時代の変化に追従し前進しなくてはなりません。

老眼で見にくくなったパソコンの画面はこれで閉じますが、10年後20年後の高度に情報化されたIoT社会も、支えていくのはやっぱり人間だということを忘れず、これからも、少しだけでも技術力や人間力を高めていこうと思う私です。