

# 「基本」を守るという事

NECフィールドディング株式会社  
関西支社 神戸支店 西神営業所

## 渡 邊 啓 太

私はもうじき入社して6年目になります。最近では修理件数、対応できる機種も増え、昔と比べて知識や経験もついてきていると日々感じます。それと同時に何度かやったことのある作業、簡単な修理を行う際、無意識に慣れを感じる事が徐々に増えてきました。慣れを感じた時、私は必ず思い出すようにしている事があります。それはどんなに簡単な作業、急がないといけない作業でも手順通りに基本遵守で行う必要があるという事です。私がこの心構えを大切にできるようになったのは、1人立ちし、半年がたった頃に対応したある障害がきっかけです。

その日、私はノートPCのキーボードが反応しないという障害対応を依頼されました。

キーボード交換は何度も対応しており、作業時間も10～15分程度で簡単に直せるだろうと考え、事前に手順書に目を通すことなくお客様先へと向かいました。

現場に着くと修理対象のノートPCを普段使用している担当者の方がやってきました。「いやぁ待ってました、保守員さん。朝から急に反応しなくなって、予備のPCも無いから資料作りができない状態で、出来るだけ早く直してくれると助かります。」と表情は穏やかでしたが、業務が出来ず困っていらっしやる様子でした。

「15分もあれば復旧できると思うので、ご安心ください。」

今までの経験から作業にかかる大まかな時間を伝え、そのまま作業に取り掛かりました。対象の装置の前まで行くと、そのノートPCは薄型で今まで対応した事がない機種でした。全体を見ても、どう分解するのかが分からなかったため、そこで初めて手順書に目を通しました。するとキーボードを交換するにはメインボードまで取り外さないといけない事がわかりました。分解して組み立てまでの時間を考えるととても20分では足りません。私はとにかく急がなければと焦りながら分解作業を始めました。

異変が起きたのは作業を始めてすぐの事です。カバーを固定しているネジが一本外れません、何度回そうとしても外れず、気付いた時にはネジ穴がほぼ潰れた状態になっていました。こうなってしまうと手持ちの工具ではどうする事も出来ず、特殊な工具を使い外すしかありません。冷や汗をかきながらお客様へ現状を伝えると今まで穏やかだった顔が呆れ顔に変わりました。

「ネジ穴を潰してしまって作業できないって保守員さん、本当にプロなんですか？とにかく、何とか直して下さい。」

私は深々と謝罪し、直ぐに拠点に連絡を行いました。幸い拠点から近い場所だったため、ネジ外し用の工具を先輩に持ってきてもらえる事になりました。到着を待つ間、私は先輩にまだ同行していた頃に言われていた事を思

い出していました。

「ネジを外す時は必ず、押す力7割、回す力3割でやるのが基本だよ。ネジ穴がなめちゃったら大変だからね。」

頭では理解したつもりになっていましたが、実際に実行出来ていなかった自分に対して不甲斐なさを感じました。

到着した先輩から工具を受け取り、今度は手順書通りに焦らず作業をすすめ、無事作業を終えることができました。お客様に動作確認の依頼と報告、改めて謝罪を行いました。お客様は「お疲れ様です。途中どうなるのかとヒヤヒヤしましたが、キチンと直してくれて安心しました。まあ、若いうちは失敗する事もあると思うから、これからもめげずに頑張ってください」と笑顔で言ってくださり、とても胸が熱くなりました。

拠点に戻る帰り道に改めて自分の行動を振

り返ると、本来守るべき基本を疎かにした事が今回の失敗を引き起こしてしまったと感じました。お客様の下へ出向く前に手順書に目を通す。約束した時間に間に合わない場合は逐一報告し、了承を得る。ネジを外す時の基本動作。これらの基本が遵守出来ていれば、失敗は起こらず、お客様を不安にさせる事も無かったと思います。この一件から、基本とは省略していいような簡単なものではなく、作業を行う上で必要な土台であり、グラついた土台の上では正確な作業は絶対に出来ないという事を強く認識しました。まだまだ、保守員としてスペシャリストには程遠い私ですが、「手順通りに基本遵守で作業を行う」この心構えを忘れる事なく、これからもお客様に安心と信頼を与えられる保守員になる為に日々努力していきたいです。