

# 自分の仕事に誇りをもて

NECフィールドディング株式会社  
九州支社 福岡支店 第一サービス課

## 田 中 誉志人

「自分の仕事に誇りをもて」先輩に言われた一言が、私を突き動かしました。

これは、私が初めて作業の展開リーダーを務めたお客様、離島の病院でシステム更新に伴う大規模なパソコンの端末展開作業を実施した時のお話になります。

ある日上司に声を掛けられた私は、離島の病院でパソコンの端末展開作業のリーダーを務めてくれないかと相談を受けました。入社以来、運用業務に携わっていた私は、現在のカスタマーエンジニア職に就いてまだ2年未満。初めて対応する大型案件をリーダーとして対応できるのか。作業前の確認や調整等、初めてづくしの業務に不安も大きかったのですが、私が決心できたのは、サブリーダーを務める先輩という存在があったからでした。

ベテラン社員である先輩はお客様からの信頼も厚く、病院での障害対応や、展開作業の経験が豊富な方でした。しかしその分、緊急の作業要請も多いため、頼り切ってはダメだ、展開作業の準備はリーダーである私が率先して取り組もうと意気込んでいました。

準備に取り掛かり、まずは先輩と現場の下見に向かいました。端末の設置状況や、機器の搬入ルートを確認する為です。すると、現地に到着するや否や、先輩はキョロキョロと病院の出入口付近を観察しているようでした。何をしているのかと声を掛けようとしたとき、病院のシステム担当者がお見えになり、

そのまま一緒に入館しました。病院の規模はそれほど大きくありませんが、1階から3階まで様々な診療科があり、端末の設置場所の把握がポイントになると私は考え、必至に端末の設置状況や図面を確認していました。するとあっというまに日が過ぎ、気付けば5日間に及ぶ下見作業が終わり病院を後にしました。

下見が終わってからも、販売店の方や営業の方との打ち合わせが続き、作業の全容が見えてきたため、作業手順に関するチェックシートの作成に着手していた時です。先輩から指摘がありました。「この端末は左利きの人が使っていたから、マウスは左側に設置だね。」「この端末はケーブルが煩雑になっていたから、入れ替え時に整線しないと。」「この端末は緊急外来の出入り口付近だから、作業のタイミングに注意だね。」私は驚きました。あれだけの数の端末を確認していた下見の中で、私は端末を無事に入れ替える為の下見をしていました。しかし先輩は、どうすれば入れ替え後にお客様が安心して業務を継続できるかを確認していたのです。同じ下見でも、考え方ひとつでこうも差がでるのかと、私は自分が恥ずかしくなりました。

一緒に準備を進めていたある日、私は思い切って先輩に質問してみました。どうしたらそんなにお客様のことを考えて行動できるのかと。すると、シンプルな答えが返ってきま

した。

「自分の仕事に誇りをもて」と。自分の仕事に誇りをもてば、自ずと行動に現れると。しかしこの時の私はまだこの言葉の意味を理解できたのか、出来ていないのか、曖昧なままでした。

準備は順調に進み、本番作業に協力いただく関係会社作業員への作業概要の説明や作業資料の準備等、何とか期日までに事前準備を終えることができました。

そして迎えた作業当日。私たちは先行作業を実施する為、本番作業の前日に離島である現地に船で移動する計画をしていました。しかし、その日の天候は大荒れ。嫌な予感的中し、船は欠航し、未だ出港の目途は立たない状況です。ならばと、わずかな希望を胸に移動手段を飛行機に切り替え空港へ急ぎましたが、電光掲示板に表示されている「欠航」の2文字を見て愕然としました。先行作業は実施できないのかと諦めかけたその時、先輩の「自分の仕事に誇りをもて」という言葉をふと思い出しました。今日遅れるということは明日の本番作業にも遅れがでて、お客様業務にも影響がでる。お客様業務に影響がでるということは、病院を利用される島全土の方々にも影響が出てしまう。

そう考えた時に、私たちは何が何でも病院を、そして島の人たちを支えなければならな

いんだという強い使命感が湧いてきました。なんとか船を乗り継いだら島へ渡れないか、違う飛行機だと出発できないか、様々な案を考え電話で確認し、状況を逐次お客様へ共有しました。そしてお昼を過ぎたころ、お客様業務を支えたいという私たちの思いが伝わったのか、奇跡的に天候が回復し、飛行機で島に渡ることができました。到着して第一声「来てくれてありがとう！」というお客様の声を今でも鮮明に覚えています。

その後、作業メンバーの力を借りてなんとか遅れを取り戻し、翌日の本番作業を迎えることができました。病院の作業では騒音や服装等、周囲への配慮やマナーが大切になります。私は、どうすれば作業員一人一人にそういった意識を持ってもらうことが出来るだろうと考えました。答えはすぐに見つかり、私は作業資料の最後にこう記しました。

「この展開作業がお客様の業務を支え、病院を支え、島を支えます。誇りを持って作業に臨みましょう。」

私は今回の経験を経て、仕事への向き合い方が変わりました。機器の設置や修理などの目の前の作業から、一歩先へ。保守サービスを通してお客様の安心安全を守る、誇り高いエンジニアを目指してこれからも精進したいと思います。そして、後輩達にはこう伝えたい。「自分の仕事に誇りをもて」