

チームワークの大切さ

株式会社日立システムズフィールドサービス
支社統括本部 首都圏支社 首都圏支店
第2サービス部 第3サービスグループ

笠原大暉

1月初旬の寒い冬空の日の夜に障害が発生しました。

世間では年末年始休みが終わり、仕事初めで移動する人も多い時期です。

私は入社3年目で仕事にも少しずつ馴染めてきており、1人作業も増えてきました。

担当業務は列車の運行に関わる基幹システムの保守担当を行っております。

夜間待機をしていた日の深夜の2時頃、私の携帯電話が鳴り、障害発生との連絡がありました。

お客様に問診を行うと、プリンタの故障と判明しました。

対象機器は毎月点検を行っているプリンタであったため、1人で対策に向かいました。

現地でお客様に状況確認すると、電源を再起動しても同じ事象が再発するとのことでした。

お客様からは「今日の午後には業務で使いたいから早く直してほしい」とのご要望があり、限られた時間で作業完了しなければならないため、緊迫感を感じました。原因の調査を行うと現像ユニットが故障していることが判明しました。交換する部品が届き、部品交換を開始しました。この作業は自身で半年前にも実施していた経験があるため、過去の手順を参考にマニュアルを確認し、作業を進めました。故障部位の中には現像剤と呼ばれる粉体が入っているため、取り外し時に故障

部位を傾けると中の現像剤が溢れてしまい、お客様の床を汚してしまうことになるので細心の注意を払い取り外しました。その後、保守部品を搭載していると、お客様より、消耗品である現像剤の在庫がないとのご連絡をいただきました。この作業では現像剤を投入しないと、印刷ができません。作業開始時にお客様に現像剤の準備をお願いしていましたが、想定外の事態であるため、社内の支援部署、お客様と相談し、開発機の現像ユニットを故障機器と交換する方針としました。対応方針が決まったため、作業を再開しました。ふと時刻を確認すると、夜も明けて太陽が昇り始める頃になっていました。お客様からは「何時頃作業完了できそう？」と聞かれたため、「再度部品入替えを行うため時間を要します」とお伝えすると「承知しました。引き続きよろしく願います」とお客様から声を掛けられました。私はお客様が午後には使用することを思い出し、作業完了へ向けて焦り始めました。作業を再開し、開発機にも細心の注意を払いながら、部品入替えを行いました。

装置の電源を起動しテスト印刷すると、印字不良も無く正常に印刷されました。お客様に作業完了を伝え、業務印刷を行っていただきました。時刻を確認すると10時前になっていました。お客様から「印字品質に問題ございません。長時間の対応ありがとうございます

した。開発機については、現像剤が届いたらこちらで対応しておくよ」と声を掛けていただき、私は無事に作業完了することができた達成感に満たされました。私がまだ一人前ではないため、長時間の対応となっても問題がないように午後まで業務調整していたことを他のお客様から聞きました。その後、社内の方後支援部署にも作業完了の連絡をすると、「無事に作業完了して良かったです。」と声を掛けていただきました。作業終了連絡を終え、後片付け、着替えている際に自身を鏡で振り返ると作業前にはきれいだった作業服は作業中に付着したトナーで袖が汚れ、作業前には白色のマスクもトナーで黒ずんでおりました。この仕事は大変な仕事ではあるが、とて

もやりがいのある仕事だとあらためて実感することができました。お客様先を退館し、事務所へ戻ると同じ部署のメンバーからは「お疲れ様。無事に作業完了できたね」との声を掛けていただきました。長時間の対応となっていたため、先輩が現地応援に行こうと準備していました。1人で仕事をしている様に見えて自分はお客様も含めた多くの人に支えられ、チームで仕事をしていることを改めて実感しました。チームワークの大切さについても改めて実感できました。チームメンバーには溢れる感謝の気持ちで一杯となりました。

いつまでもこの想いを忘れず業務を行っていきたいと思います。