

気づきがつなく信頼へ

富士通エフサス太陽株式会社
サービス事業部

須藤 剣 正

私は2017年に障がい者枠で採用され6年目となります。入社後5年間PCのキッティング及び、お客様の資産管理業務に携わっておりました。お客様から預かっているPCをすぐに業務で扱えるようにする為、ご要望頂いた用途・希望に沿った機器設定を進め出荷します。ご利用が終了した端末は返却して頂き、次のお客様へ向けて再度準備をするという流れで業務を行っていました。異業種から転職し不安もありましたが、私がここまで働けているのは職場の環境にあります。

入社後にすぐ気づいたことは、声が掛けやすく風通しの良い環境だと思いました。PCのキッティング作業をしていた時の話です。当時はWindows 7から10へと移行する時期もあり、いくつもの機種、膨大な台数の対応を行っておりましたが、決まった手順を進めていても都度初めて見るエラーや不具合が発生していました。その度リーダーへ何度も質問をすることになり、心の中で「イライラしたりされてないだろうか、またあったらどうしよう」とネガティブに感じてしまう時もありました。そんな中「忙しい中、何度もすみません」と謝ってしまった時にリーダーから意外な返事がきました。「よくこんなに気づいてくれましたね！助かります。ありがとうございます！こういった気づきから改善案なども考えていけますので、何度でも声かけてください！」それからは質問をすることに抵

抗がなくなり、小さな気づきから意見や提案へと繋がり自ら主体的に行動ができるようになっていきました。後輩ができた時には私も同じように、わからない事や質問が来たときには、わからなかった部分の改善や説明方法の工夫など、私自身の勉強にも繋がるので「たくさん聞いてくれてありがとう！」と感謝をするように心がけるようにしています。

そして6年目になり、私は新しい業務に挑戦することとなりました。その業務の内容はフィールドCEの方達が、お客様先で交換した保守部品（プリンタメカユニット）を整備して良品化し、再度保守部品としてフィールドへ戻す作業をしています。今まではPCのデータをメインに扱う作業でしたが、リペアという未知の分野ということもあり、部品の名称を覚えることや工具の使い方に手間取る事も多く、小さな作業でも緊張感を持つての作業でした。

そのような中で、次のような事に気が付きました。それは、一緒に働く人たちが業務に関する事だけでなく、私の体調の変化にも気づいてくれるという事です。現在所属しているリペアグループでは、作業者・確認者でチェックシートを元にダブルチェックを必ずやっていますが、その時の文字の書き方やメモの内容などを通して、「今日はあまり本調子ではないんじゃない？大丈夫？」と声を掛けられることがありました。「え！？わかりま

した!?実は・・・」という流れで相談に乗ってもらうことが何度かありました。まさか業務的な事だけでなく普段と違う細かな変化で、私の体調変化にまで気づいてくれる事にとっても驚きました。それだけ気にかけてくれているのだと思うと、精神的にすごく楽になりました。作業での小さな気づきを改善につなげていくという姿勢が、そういうところにも通じているのだなと強く感じました。

次に気付いた事は一人ひとりの長所を活かして、業務に取り組むことができる環境という事です。修理対応するプリンタ等は、毎日入荷・出荷が発生する為ダンボールの開梱・梱包などで、体を動かす事の多い工程があります。私達の会社は障がいを持った方が多く働いている為、体を動かす事が苦手な方もいます。そんな中で、足が不自由な方でも作業ができるようなオリジナルの台車を作成したり、手が不自由な方でも片手でテープを貼り

付けられるような治具を考案したりと、様々なアイデアを形にしてそれらが最近では実用新案登録や特許申請もされています。グループメンバーの方達は「〇〇さんはこの作業厳しいから別の事をやってもらおう」ではなく、「〇〇さんにも作業ができるようにどう進めていこうか」ということで、アイデアを出し合いながら業務の進め方や改善案を考えています。これも、小さな気づきの積み重ねが治具の作成等のアイデアに繋がっているのだなと、業務に携わる中で気づかされました。

私は業務を通して様々な気づきをもらい、仕事を続けていく自信も付きました。更にその気づきが作業品質の向上に繋がり、私たちがサービスを提供するお客様への信頼に繋がっていくと信じています。

今後は新たに入ってくる人達へこの思いが伝わるよう、サポートも出来るように頑張っていきたいと思います。