

変わる事と変わらない事

都築テクノサービス株式会社
フィールドサポート本部
第一フィールドサポート統括部
第一フィールドサポート部
第一フィールドサポート課

河内 隆 伯

私も入社して3年目になりましたが、一人で障害対応を始めた2年目の頃と比べてそれに対する考え方、行動が変わったなと思う時があります。

初年度はコロナ禍の影響でリモート中心の教育から始まりOJT期間も想像より短く、諸先輩方と顔を合わせる機会にも恵まれていないと感じていたこともあり「これでやっていけるのか？」と漠然と不安になったことを今でも良く覚えています。

一人で障害対応を始めた頃は、見るのも初めてな装置や交換した経験の無い部品を交換しなければならぬ場面、OJT期間中には経験出来なかった現象に遭遇すると焦燥感に襲われることもしばしばで、特に修理対象がプリンターになると事前準備の段階で作業のイメージがし辛く、十分に準備したつもりでも不安を抱えたまま現場に入る、修理に時間が掛かる、といった悪循環にも見舞われることも多かったです。

実際、そんな状況が続くと「自分はCE向いていないのかな・・・」と考えてしまうようになり、自信もやる気も失いかけていました。

そんなある日、一緒に食事をしていた先輩に「またプリンター修理に時間かかってしまいました、ちゃんと修理出来る様になれる気

がしないです」と弱音を零したことがありました。それを聞いた先輩は「大丈夫だよ！経験だよ、経験！数こなしてメモして見返しておけば段々分かる様になってくるから、最初から出来る奴なんかいないし、みんなそうだよ」と励ましてくれました。

その日以降、弱気になることを極力抑え、とにかく経験上【初】が付く事に対してどの様に対応したかメモを残し、とにかく数もがむしゃらにこなしました。

こうして経験を積んでいく内、徐々に事前準備段階でもイメージがし易くなり「この現象ならまずここを確認してみよう」「この部品が怪しいから優先的に交換して、もし外れても次はあの部品だな」と順序立てて考え、事前準備出来る様になったことで要らぬ不安を抱えることも無駄に焦ることも減り、見違える程スムーズに対応できる様になったと自負しています。

今では申告のあった故障を修理するだけでなく他に調子の悪い所は無いか？何かお客様は困っていないか？どう対応すれば喜んでくれるか？といった、一步踏み込んだ所まで考えながら作業出来る様にもなり、経験を積むことで自分の考えや行動は、如何様にも変えることが出来るんだと実感しています。

また、経験を積んでも変わらないこと、そ

れは事前準備の重要性です。

予定作業にて事前準備を十分に行える場合と突発で今の現場から次の現場に直行する場合を比較してみると質がまるで違うと感じます。

後者の場合、何度も修理経験がありある程度の部品ならスムーズに交換出来ると思った装置でも事前準備出来なかったが故、想定していた症状では無かった、別の部品が必要だった等、対応の遅れが発生してしまったこともありました。

事前準備が十分出来ている作業ではこの様な遅れは殆どと言って良い程抑えられ「消耗している部品は無いか?」「外観が汚れているから清掃しよう」等、視野を広げてプラス α の行動が出来るようにもなりお客様からも「思っていたよりも早く直って良かった」「な

んか作業前より綺麗になったね」と喜んで頂けたこともありました。

事前準備は経験、未経験に関わらず疎かにしてはならないことであり、障害の内容、難易度に関わらず重要であるということは変わらないと考えます。

これからはプリンターだけでなく、サーバーやストレージ等、より顧客影響度の高い機器の修理対応も行い様々な経験を積んでいきたいと思います。

経験を積むと同時に、自分の作業に対する考えや行動がより良い方向に変わり、事前準備を十分にすることは変わらずに行い、「これでやっていける」と自信とやる気に満ちたCEに成長できるように日々精進していきたいと思います。