

# 1243 台目の拍手

株式会社富士通エフサス  
フィールドサポート本部  
東京第二サポート事業部

## 斉藤 勇 樹

地方から関東に転勤し、特定ユーザーのセンターCEとして4年目を迎えた現在でも時折ふと思い出すことがあります。それは、自分なりにスキルが向上したと実感しつつも、「何か物足りない」と感じ始めていた入社5年目の出来事です。

当時、私が担当していたA病院では特定部品が原因のハードトラブルが多発していました。原因究明の為、サポート部門と連携して部品調査を行った結果、その特定部品に共通の不具合があることが判明しました。その結果を踏まえA病院の情報システム部門と協議し、最終的には対象装置1250台弱の特定部品を予防交換する事となりました。

そこから、A病院の担当者として予防交換作業がお客様業務に影響を与えることがあっては絶対にならないと考え、お客様担当者とは何度も打合せを実施し、「機器を別の場所に回収せず設置場所での作業を基本とする」「機器の早期引き渡し」「特定部門は夜間、休日でも作業を実施」「3ヶ月で作業を終わらせる」など様々な条件に対応するために準備を進めていきました。そして莫大な量の部品や保管場所の手配、スケジュール策定も無事に終わり、いよいよ交換作業開始となりました。

作業が開始され数週間経った頃、現場より「作業する時間帯を変更してほしい」との声が複数上がってきました。元々、事前に情

報システム部門と現場の状況を考慮してスケジュール調整を行っていたため、作業時間帯を変更する事は考えていませんでした。また、要望の作業時間帯は病棟、部門、外来、研究室、医局によってバラツキがあり事前に立てたスケジュールを維持する事が難しくなってきました。

このことを事務所の先輩に相談したところ「実際の現場担当の声を可能な限り反映する為には情報システム部門に協力してもらい前日確認をしよう」とアドバイスをいただきました。情報システム部門に現在の問題点を説明し対策を討議した結果、入出管理が厳重な場所や患者さんの出入りが激しい場所は作業前日の夕方に現場担当者へ連絡していただくことになりました。作業前日の夕方に作業時間帯を調整することで現場担当者の不満がなくなり部品交換がスムーズに行えるようになりました。

スケジュール問題も解決され作業開始から3ヶ月が経過、作業はついに最後の1台となりました。最後の1台は、某部門のカンファレンスルームに設置された端末です。部門責任者である先生へ挨拶を済ませ、端末まで案内してもらい作業へ取り掛かりました。部品交換も問題なく完了し、作業が完遂した達成感はありましたが3ヶ月の【疲労感】で一杯になっていました。先生へ作業完了の連絡を行ったところ、

「ご苦労様です。ここ数か月、部品交換で出入りしていると聞いていたけど、どれぐらいまで終わったの？」

「実は今、作業した装置が最後の1台です」

「この病院の装置全部終わったの？」

「はい、他の部門は既に作業完了しており、この装置が最後の1243台目でした」

「1243台！いや、すごいねー。ご苦労様でした！」

このようなやり取りのあと、先生は台数の多さに驚いたのか周りにいた看護師の方に

「情報システム部門から連絡があった部品交換の件、ここが最後の1243台目だって」

と伝え、看護師の方からも驚きの声がありました。

盛り上がっているところ悪いとは思いましたが私自身は【疲労感】で一杯であったため

「失礼します」

とカンファレンスルームを出ようとした時、どこからか拍手が始まり、他の人もつられ拍手をし、最終的にはカンファレンスルームの中が拍手喝采になりました。

このような経験がなかった私はかなり恐縮してしまいましたが先ほどまで感じていた【疲労感】は、一瞬にして【充実感】に変わり、

満たされていました。

その後、情報システム部門へ完了報告と御礼を伝えA病院を後にしました。事務所に帰るまでの道で先程の拍手を思い出していました。初めて顔を合わせた現場の先生や看護師の方からの労いの言葉、さらには拍手まで頂くななんて何度、思い出しても嬉しい気持ちで一杯でした。また、その嬉しい気持ちになれた背景には、アドバイスをくれた先輩、サポートや情報システム部門と連携して対応した結果であり、いろいろな人に助けられていた事に気が付きました。

当時はCEとして現場で拍手を貰えるなんて想像もしていませんでした。

この経験により、それ以降の日々の業務に対し「何か物足りない」と思いながら終わらせるのではなく、お客様システムとそこに関わる人々のことを第一に考え、「物事を精一杯やりきる事で充実感を得るんだ」という気持ちに切り替えてやってきたからこそ、何度も感謝してもらうことができました。

今後もその時の思いを忘れず日々目標を定め、現在担当しているユーザー含め、保守活動に従事していきます。