

心の距離

OKIクロステック株式会社
第一支社 サポートサービス第一部
渋谷サービス課 第二係

千葉航平

「千葉さんいつもありがとう、次もよろしく」私はこの言葉が少し苦手でした。これからお話しするのは入社してから約3年が経過したときに、そんな気持ちが簡単にひっくり返った時のお話です。

私は、金融機器の修理・点検に従事するカスタマエンジニアです。その頃はまだまだ単独での作業に慣れない部分も多くあり、不安な日々を過ごしていましたが、段々とお客様から名前と顔を覚えて頂けるようになっていました。ある日いつものように修理作業を終え、退店しようとお客様にご挨拶に行くと「千葉さんいつもありがとうございます！次もよろしくお願いします。よかったらどうぞ」の言葉と共にお茶を頂きました。何気ないお客様からのご厚意。普通はありがたく受け取るところでしょうが、卑屈だった私は、自分が発した「ありがとうございます！頂きます」の言葉の裏で「この人本当にそう思っているのかな。」なぜかそう考えていました。ありがとうございます、またお願いします。この言葉が私にはただの感謝ではなく、変な圧迫感を感じていました。

転職が訪れたのはその年の秋頃です。上司から「キャリアNWの作業をやってみないか」と言われました。作業内容はオペレータと通話し、指示通りに光ケーブル・SFPの抜去及び接続とのこと。言葉にするとかなり簡単そうに思えますが、私に対応できるの

か、今まで経験してきた金融系の作業の経験がまるで活かせない。顔も見えない相手とずっと会話しなければいけない。考える事が多すぎて正直かなり不安でした。

色々な感情を持ったまま作業当日がやってきました。担当オペレータは男性の方。（以降Aさん）作業中は電話越しに専門用語が飛び交います。当時の私はNWの知識がほぼ皆無だった為、都度、意味を教わりながら作業はどんどん進みます。「本日はありがとうございますございました。次回もよろしくお願いいたします。」そう言われ初日の作業は終了しました。一息つくと同時に私は、担当オペレータは絶対気分悪くしただろうなと考えていました。

その日から毎日のように作業が計画され、当然Aさんから作業指示を頂く日々が続きました。初日は慣れないこともあり散々でしたが3回、4回経過するとようやく迷惑かけずに作業ができるようになっていきました。そしてキャリア作業が楽しく感じていました。2か月が経ち、作業を別のチームに引き継ぐとのことで私の出番は無くなりました。

その後、ベースである金融系の作業に戻り2か月程経ったある日、「来週、リスケしたキャリアの作業があるからお願い」と上司から伝えられました。

久々であったので緊張しましたが、その反面喜んで作業に向かいました。作業現場へ到

着し、電話をかけると担当オペレータは変わらずAさん。私が名乗ると「お久しぶりです！」の一言。まさか覚えているとは思わず、驚きました。たった2か月、しかも電話越しにしか会話していません。とても嬉しい気持ちでした。

実はその日の作業が案件最後の作業だったらしく、作業が終わるとAさんから「今までありがとうございました。今後また何かありましたらよろしくお願いします」と言われました。直接お会いして言われた訳ではありませんが、私にはなぜか対面して頂く言葉よりも何倍も嬉しくありがたく感じました。

その時私は、電話越しに伝えられるのも直接伝えられるのも感謝の気持ちに相手との距離は関係ない、これからは素直に受け止めよ

う。と考えるようになりました。今まで無機質だと感じていた言葉が、その日から私にとって大切な言葉になりました。

それからの作業では今まで苦手だった直接言われる感謝も段々と抵抗なく受け取れるようになりました。自分自身もお客様により一層誠意を持って対応することができるようになったと思います。

そんな出来事から2年が経ち入社5年目現在、別のキャリア作業・金融作業とも両立しています。今後も素直な気持ち、感謝の気持ちを忘れない保守員でありたいと考えています。どちらの作業も更にスキルアップし、またAさんと作業する日を心待ちにし、そして新たなお客様との出会いを大切にしていきたいと思います。