

# また君に

OKIクロステック株式会社  
九州支社 サポートサービス第二部  
宮崎支店 CE係

## 池田達郎

入社後、3ヶ月の新人集合研修を経て現場の配属先（渋谷サービス課）が決まり、職場OJTが始まりました。

多くの先輩方と同行する機会を与えて頂き、諸先輩方からは、お客様との接し方や機械の不具合傾向について多くの事を学びました。

高校を卒業してすぐに社会人になった事もあり、日々の緊張と不安に押しつぶされそうな毎日を過ごしていたある日、事務所で待機しているときに金融機関のATM修理へ歳の近い先輩と同行することになりました。現場でのアクションプランは、不具合箇所の見極めを行い、部材を交換する作業です。先輩から指示のもと、実際に部材交換作業をさせてもらうことになりました。

初めての交換作業だったので緊張感もあり手間取っていたところ、お客様から「まだ終わらないのですか。混んできたので早く復旧させてください。」と言われました。お客様が作業場所から退出した後、先輩と作業を変わりました。手際よく交換作業を行い、あっという間に復旧させている先輩を見ながら自分自身が情けなくなりました。

修理作業が終わり退店する際、お客様から「この時間帯は混むので、出来ればもっと早く終わらせてください」と厳しいお言葉を頂きました。

再度の謝罪を行い退店した後、先輩からは

「気にしなくていいよ。失敗の経験は今後の作業に活かせるから頑張りな」と励ましてもらいました。

その後11月ごろには保守員としてやっと独り立ちし点検や修理を日々行っていました。

そんなある日、作業スケジュールを調整している作業管理者から作業指示を受けました。

前日からエラーが多発している機器の修理作業との事で、作業管理者からは「多分、お客さんは、怒っているかもしれないから言葉遣いには気を付けて」と一言。

そう言われたとき私は、「経験の少ない自分で大丈夫なのだろうか」思い、不安な気持ちを持ったまま向かう事になりました。

お客様先が近づくにつれ、緊張が少しずつ大きくなっていくのを感じながら通用口に到着、一旦足を止め、大きく深呼吸を行い、意を決し入店しました。

ご担当者様への挨拶の際、「ごめんね、忙しいのに昨日に引き続き来てくれて」と言われ、内心「えっ」予想に反したお客様からの言葉に、私は驚きと安堵の入り混じる複雑な気持ちになりました。動揺を抑えつつすぐさま作業に取り掛かり、症状の確認から部材交換が必要と判断、その旨をお客様へ報告、部材到着の見込時間と交換作業の想定時間をお伝えして作業を続けました。

その後、無事に部材も到着し、交換作業も

遅延なく完了した事で想定していた作業終了時間より早く終わることが出来ました。

お伝えしていた終了時間よりも早く終わった事もあり、お客様への報告の際には「早かったね。ありがとう」と感謝の言葉を頂きました。

後片付けが終わり退店する前にもう一度、「お忙しい中、何度もご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした」と謝罪を行いました。するとお客様からは「忙しかったから助かったよ。また機械に何かあったら、また君に保守してもらいたい」とのお言葉を頂きました。

作業開始前には「怒られるかも」と不安な気持ちで臨んでいた事もあり、お客様からの思いがけない暖かい言葉に心が震え、初めて

自分の仕事に誇りを感じた瞬間となりました。

この出来事をきっかけに、お客様からの信頼を得る事が重要だと理解でき、より多くのお客様に「また君に保守してもらいたい」の言葉をかけて頂けるような保守員になりたいと強く思うようになった事を今でも覚えています。

月日が流れ都市圏勤務から地方勤務となり、更に多くの業務を覚え仕事量も増えた事で忙しくなり、仕事が嫌になる事も多々ありましたが、これからも新人の時にお客様から頂いた「また君に」を胸に、お客様からの信頼を得られるように日々努力していきたいと思います。