

特別な価値

富士通ディフェンス&ナショナルセキュリティ株式会社
フィールドサポート事業部
カスタマサービス部

高山太雅

CEとしての道を歩み始めてから、早いもので4年が過ぎました。この仕事を通じて学んだこと、そして欠かすことが出来ないものとして、常に心に刻んでいることがあります。

きっかけになったのは、CEとして駆け出し始めた2年目、蝉の鳴き声が耳をつんざく蒸し暑い夏の日、ある出来事がありました。その日、お客様から突然、切実な連絡が入りました。「サーバー室の温度が上昇して機材の温度が上がってきています。ハードウェアの故障ではないが、なんとかできませんか・・・？」というものでした。元々、お客様のサーバー室は年々ラックの本数が増え、お客様が頻繁に出入りする場所に設置されました。連絡を受けた私は、以前から空調設備が足りていないことは、お客様の間では周知の事実であり、「ハードの不具合ではないなら、どうしようもない・・・」と思いながらも急ぎ足でお客様の元へ向かいました。

現地に到着して汗をぬぐいながらサーバー室の状況を確認すると、ラックの前面から床下空調の冷風を吸気し、背面から機材の排気熱が出ています。背面の排気熱がラックの間に滞留していたため、ラック周辺に扇風機を設置し、室内に排気熱を拡散させて機材の温度の上昇を抑えていました。排気熱と夏の過酷な太陽の熱による建物への輻射熱で室内温度が段々と上がり、アラームが出始めている

ようでした。私は調査の結果、「空調の温度をさらに下げて、様子を見てみてください」と提案しました。しかし、お客様は「空調の温度は十分に下げて、扇風機も設置したんですよね・・・」と困った様子でした。

お客様の困っている様子を見て、私はふと、今まで気に留めていなかった空調機の空気の流れを確認してみました。空調機は上部から室内の熱い空気を吸い込んでいた、一方、ラック背面の扇風機は、空調機ではなく真逆の壁面に向けて熱風を送りだしています。これが冷却効率を低下させているのではないかと思います、頭の中で一つのパズルのピースがはまるような感覚がありました。その後、扇風機の向きをすべて空調機に向けることで、熱い空気を効率的に冷やすことが出来るように改善したところ、空気の流れが変わったことを感じ、肌に張り付いていた汗が引き始めました。その日は、様子を見ていただくようお客様に伝え現場を後にしました。

数日後、サーバー室の平均温度が3℃減少し、機材の温度も正常になっていることが確認できました。お客様からは「高山さんでなければ気づかなかったですね！本当にありがとうございます」と感謝の言葉をいただきました。その一言が私の耳に届いた瞬間、私はシステムの安定稼働を維持することだけが、顧客満足度の向上に繋がるわけではないと気

づきました。お客様が何に困っているのかを深く理解し、C Eの作業範囲外でも出来ることがないか、また小さなことでも自ら気づいた点があれば提案し解決していくことで、本当の顧客満足度に繋がると実感しました。

それ以来、私は常にお客様視点を意識し、お客様との対話を重視するよう心掛けています。現場を訪問する度に環境をチェックし、お客様からの意見やフィードバックを真摯に受け止め、それを問題解決のための具体的な行動に反映させるようにしています。その結果、お客様から「高山さんなら、どんな問題でも解決してくれるので安心して任せられます」というありがたい言葉を頂くようになりました。

お客様からの「高山さんなら、どんな問題でも解決してくれるので安心して任せられます」という言葉は、私が日々提供してきたサー

ビスがお客様にとって「信頼」に変わった証拠だと感じています。この経験を通じて、私は「特別な価値」が「信頼関係」であることを学びました。

信頼関係は一朝一夕には築けません。それは、日々のコミュニケーションや細やかな気配り、そしてお客様の問題を自分の問題として捉え、解決することから生まれます。そして、その信頼関係こそが、私たちC Eが提供できる最大の価値であると確信しています。

私の目指すC Eの姿は、ただ問題を解決するだけでなく、お客様と共に成長し、お客様にとって、信頼できるかけがえのないパートナーであり続けることです。そのためには、「特別な価値」を提供し続けることが必要です。そして、その「特別な価値」が「信頼関係」であるということを忘れずに、これからもC Eとしての道を歩んでいきたいと思っています。