

台風之夜に

東芝ITサービス株式会社
サポート&ソリューション統括部
カスタマコンタクトセンタ部 第四担当

石井章雄

私は保守員としてうまくいかない時、ふと、入社4年目のお客様の対応が頭によぎり「もっと頑張ろう!」と思う事があります。

入社4年目の私は、電気を供給しているシステムを中心に保守作業に従事しておりました。いつものように障害が発生し、現地作業で復旧作業を実施していると、いつの間にか外の天気は荒れてきました。

「今日も傘持って来てないな。でも、どうにかなるだろう」といつものように復旧を最優先に作業を進めていました。いつものように何事もなく解析に基づいた対応でお客様の機器は復旧し報告したその時です。

「今日、台風が直撃する予報だから、このまま少し待機していてくれないかな?」とご担当者様より冗談とも受け取れるご要望をいただきました。ご担当者様とは、システムの点検や復旧作業で何度も顔を合わせており、趣味の話などをできる関係を築いておりましたので、「どのくらい本気ですか?」聞くと、「いや、できれば、なんだけどね」と回答がきました。

お客様のシステムは、台風などの停電が発生するとオペレーターがフル稼働して活用するシステムですので、そのような状況でシステムに障害が発生すると不要な対応が増え、迅速な対応ができなくなってしまいます。その背景を理解している私は、当時のチームリーダーにお客様の要望を伝え、指示を仰ぎ

ました。

すると、チームリーダーは、お客様のご心配事を理解した上で「お前はどうかの?」と私に聞いてきました。私は「明日は予定がないので、もし良ければ現地で待機したいです。」と返答したところ、「わかった。では、何かあったら即連絡をするように。」と指示をいただき、「わかりました。」と電話を置きました。

ご担当者様に現場待機させて頂く旨を回答しました。ご担当者様より保守員室を空けて頂き、その部屋で待機する事になりました。

保守員室のガラスは分厚いのですが、強風が凄まじい音を立てて雨を打ち付けているのが容易にわかるほど台風の強さを表していました。

保守員室で数時間待機していたところ、所長様が保守員室まで来られて「いやー、本当にすみません。こちらの我儘を聞いて頂きすみません。」と初見でしたが、保守員の私に対して頭を下げられました。お客様の中でもビルを取りまとめられているトップの方に頭を下げられた私はどう返答したらよいかわからなくなり、慌てたのを今でも鮮明に覚えています。

数時間の仮眠を終えて起床したところ、無事に台風も過ぎ去り、幸いにもシステム故障はありませんでした。

早朝、ご担当者様へ挨拶し引き上げようと

したところ、食堂で朝ご飯が準備されているので食べていくように促されました。「ただし、御社の作業服だと目立つから我々の作業服を着ていきなさい」と作業服を渡され着替えて食堂へ。食堂ではキョロキョロすると社外の人間と明白なので自然を装い朝食をいただきました。

保守員室に戻り、帰り支度をしている際、ご担当者様より所長様からの伝言を伝え聞きました。

「忙しい中、こちらの我儘で引き留めてしまってすみません。お会いするのは初ですがいつも担当者から安心して任せられる方と伺っています。朝食しか差し入れできませんが、食べて行ってください。また、これからは私どものシステムをよろしく願います。」

私は、この伝言を聞いた際、この朝食は台風で待機されるお客様の人数分用意された朝食で、それを1メーカーの保守員に譲った所長様は、昨晚から何も食べられていない事を理解しました。

事務所への待機終了の連絡が終わり、最寄りの駅までの道中、所長様の言葉を思い出すと、やる気があふれてくるのがわかりました。その日以降、所長様にお会いする機会がなくなりましたが、またお会いしたときに、胸を張ってご挨拶できるよう、誠実に、精いっぱい、保守作業をしていこうと思います。信頼は日々の保守作業の積み重ねです。その信頼を裏切らず、誠心誠意お応えしていくため、私は今日も、真摯に対応していきます。