

# 我々が保守員たる所以

NECフィールドディング株式会社  
関西支社 大阪支店 第1サービス課

## 赤石 晃 司

「ごちゃごちゃ言ってないで早く始めてくれ！」これは配属後すぐ、保守作業の独り立ちデビュー戦にてお客様から言われた言葉である。

この時の私は、入社後数ヶ月の新人研修を終え支店に配属されたばかりの、いわゆるド新人。保守スキルや顧客対応に関しても、並かそれ以下といった平凡なものであった。

ある朝、普段通り出社すると何やら管理職の動きが慌ただしい。「何かあったのか？まあ、今日も先輩に同行してOJTだ。私には関係ないだろう。」そんな新人気分が気散じな私を上司が呼び出し言った。

「今日の朝イチでPCの保守作業に1人で行って貰いたい。行ける？」

どうやら病欠が多数で人員が不足、まさに猫の手も借りたい状況のようだった。私は予想と違う展開に驚きや焦りを感じつつも「行け、、、とします、、、」と何とも頼りない返事を絞り出した。

作業内容はノート型PCのキーボード交換。今にして思えば、飛び込みで対応しても数分で完了できるものだが、当時の私は事前準備の時点でひたすらに緊張していた。手順書の見方、最低限の作法や入館方法、報告書の書き方、部品の処理の仕方……。先輩トレーナーに泣きつきながら、何とか準備を整

え慌ただしく拠点を出発したあの朝は、今でも鮮明に印象に残っている。

お客様先へ到着後、教えられた通りの入館プロセスを踏みエントランスにて担当者を待つ。正直なところ、技術的な面よりも前後のお客様対応の方が一層不安であった。

「新人研修を思い出しながら、基本的に忠実に焦らずやるぞ！」と腹を括り、お見えになった担当者へご挨拶、対象装置前のご案内頂いた。PCの号機、申告内容の確認を終えた私はひたすら真面目に「この場所で電話をしても良いか」、「手順書を見るのに電子端末を使っても良いか」、「作業エリアはここで良いか」等、何個も何個も丁寧にお伺いを立て、中々作業に入れなかった。その際に、お客様が痺れを切らして放った言葉が冒頭の「ごちゃごちゃ言うな」である。

私は内心で、「何かあった時に怒られるのは現場のCEだ。研修通り、基本的に忠実で少し丁寧すぎる対応をして怒られるのは理不尽だな。」と感じつつも、作業自体は問題なく完了し退去した。

後日、ある先輩にそのデビュー戦の話をすると、「確かにあなたは間違っているわけではないけれど、お客様は最終的に何をしたいかは分かっている？」と切り出された。

「お客様は装置を直してほしいに決まっている」

そんな事は自明だが、それをそのまま伝えたと先輩は続けて、「保守とは、お客様の業務を守る事であり、修理作業はその手段なんだ。」と告げた。

私は、まるで降り続ける豪雨が瞬時に止まったかのような驚きを隠せなかった。

私の掲げていた保守は、「ミスをしないように、怒られないように」といった保身が最優先となっていたからだ。お客様1人1人に合わせた柔軟な対応を全く意識出来ていなかった。

当然の事ながら、CEに作業ミスは許されない。加えて事前に責任の範囲を明確にして

おく事もやはり大切だ。作業によってはセキュリティの観点やお客様都合に起因して、細かすぎる程の丁寧な対応を要求されるケースも大いに有り得る。その上で「事前に伝えている、これは私の範疇ではない」といった思考ではなく、常に相手に寄り添ったベストパートナーである必要があるのだという事を、先輩のその言葉で理解した。

機械のような淡々とした顧客対応で部品を交換して終わり。ではなく、あくまで手段に過ぎない修理作業を通して、お客様の円滑な業務を温かく支えるという使命感を今後も強く持ち続けながら成長していきたい。

我々保守員が保守員たる所以は、「人に寄り添えるかどうか」なのだと、今、切に思う。