

期待と信頼に応えるということ

NECフィールディング株式会社
北関東支社 長野支店 上田営業所

伊 藤 史 仁

今般経済情勢によるIT設備投資への削減傾向や、オンプレ見送りからのクラウド移行などの影響を受けて、保守事業はシュリンク傾向にあります。当社の保守事業もN社のエンジニアとしてだけでなく、I社やC社あるいはIT系以外のエンジニアとしての技術力と対応力を求められることが必然となってきました。それでも長年の経験と自信から、不安はありません。私は約40年近くN社のカスタマーエンジニア一筋で現場一線活躍しており、技術力には誰にも負けないし何でも出来るという自負がありました。

ある日、馴染みのJ社のもとへC社のエンジニアとして伺う機会がありました。

オペレータから電話で簡単な状況だけを伝達され、十分な準備時間が取れなかったものの、比較的に緊急性の高い内容であった事もあり、直接外出先からの現場へ駆け付けることになりました。お客様は私の顔を見つけると「今日は、C社の修理？よろしく」

私は挨拶を済ませて「30分あれば完了します」と告げて早速作業に着手しました。

対象の装置で事象の確認、使用されている方からの聞き取り、保守作業エリアの確保、エラーコードをメモ。いつもと同じ作業の流れ。しかし確認したエラーコードは事前に聞いていたエラーコードとは違う内容でした。

頭の中で用意していたシミュレーションが

崩れた瞬間でした。

慌てて持参した保守パソコンからマニュアルを開きます。マニュアルのどこにエラーコードが記載されているのか？使い慣れていないC社のマニュアルのため、確認にいつも以上に時間が掛かってしまいます。しかも資料には、該当のエラーコードの記載がないことが判明し、私はさらに焦ります。

この場合の問い合わせ先はどこだ？携帯電話の電話帳には登録がないことも影響し、私の頭の中で一瞬白なり、行動がフリーズしてしまいました。

その様子をお客様が敏感に感じ取り、「掛かりそう？」と声を掛けて頂きました。

「申し訳ございません。想定していたエラーコード以外のエラーコードを確認しました。」

今から問い合わせし対処方法を確認します。作業時間を30分延長させてください。後ほど状況の説明に伺います。」私は正直に現状を報告しました。

「伊藤さん、信頼しているから ゆっくりやって」

お客様からは、この一言だけでした。

私の技術を信頼し、装置の保守を信用して任せていただいた。ただ、それだけ。

私の中でギアが切り替わり、スイッチが入った瞬間でした。

直ぐに仲間に問い合わせ先を確認し、問い合わせ先からエラーコードを確認。

改めてマニュアルを参照しながら調整すること
でエラー解消。

お客様と約束した作業時間内に装置を正常な状態で引き渡すことが出来ました。

そしてお客様へ完了報告をしたあと「流石。伊藤さん」と一言。この一言はずっと心に留めている。私を救ったのは、お客様からの信頼と期待の言葉だ。その信頼を、私は裏切るところであった。明らかに、私自身のおごりが要因だ。ベンダーが違えば作業手順が違
う、マニュアルの表記や記載方法も違う。そんな当たり前のことを自身の過去の経験を過信して、事前準備を疎かにしていた。そういえば技術習得の研修でも資料を斜め読みしていた。

自己満足の過信で、今まで築いたお客様との信頼を裏切る事になる手前であった。

お客様のために何ができるか、私にとってお客様を満足される武器は技術力が第一であると再認識された瞬間でした。

私は、私たちはお客様の信頼のもとで事業が成り立っていると改めて実感致しました。

一生勉強という言う福沢諭吉の名言があります。まさにそれに尽きると同感しました。

保守事業環境は常に変化しています。エンジニアでいる限り、企業人である限り常に変化に敏感であり続け、レガシーとトレンドを学び実践することで、お客様の期待に応え得るが重要だと再認識致しました。