

目指しはじめた保守員の姿

株式会社 日立システムズフィールドサービス
支社統括本部 東日本支社
関東支店 関東第1 サービス部
北関東サービスグループ 宇都宮営業所

一 倉 万 里

保守員とは大変な仕事だ。工業高校を卒業し、6カ月の新人研修を経て現場に配属され、それから3カ月が経つ私が抱えている率直な感想。当然、簡単で楽な仕事だと思ってこの職業を選んだわけではない。それでもどこか軽く考えていたのだと、身をもって感じている。

選んだ当時は、なくなりようのない機械修理の仕事——つまりは保守員——をしようと考えていた。誰かが使っている機械が壊れないように点検や清掃をし、様子がおかしいと問い合わせのあった機械を直す。それだけで成り立ち、機械がある限り必要とされる職業だと思っていた。それ自体は間違いではないだろう。しかしそこにはまだ、多くのものが欠けていたのだ。

技術や経験だけではない。お客様から伝えられる現象から原因を読み取る分析力。お客様の業務やそれへの影響を考える想像力。機械への知識と観察力。情報そのものや媒体、現金など、自分のものでもなく会社のものでもない、「お客様の資産」を扱う責任。これらすべて——或いはこれらよりもさらに多くのこと——が必要となるのが保守員であると、私は大変な仕事を選んだのだと、配属後2、3カ月でようやく感じ始めた。私は、自分が考えていたよりも未熟で世間知らずなのだと知った。

それに気づいたのは、12月が終わる頃だ。ある長期案件の試行店で行った作業で、危うく部品を交換せずにお客様へ引き渡ししてしまうところだった。幸いにも同じ作業をしていた先輩が気づいたことで引き渡し前に対応することができたが、それでもなぜ自分で気づけなかったのだろう、なぜ自分で防げなかったのだろうと落ち込み、悩んでいた。その後、事を知った別の先輩から、「自分達は、失敗しない方法とか上手くやれる方法とかをちょっと多く知っているだけだよ」と言われた。また別の先輩も、君が悪いと責めるどころか、「同じ作業は自分もやるし、気をつけないとだなあ」と受け止め、後日私に詳しく聞かせてと話しかけてきた。当然のことだが、私より何十年も長くいる人が、だ。

本当は、あまり長く気にさせないための言葉であり、学んでいるか確かめるための行動だったのかもしれない。しかしその瞬間の私には、それらが「理想の技術者の言葉」に聞こえた。自らの失敗のように受け止め、繰り返さない為の糧とするために学び、成長し続ける保守員。漠然としていた目標はそれだったのだと強く思った。

目標が明確になったところで、足りないものが何で、それを埋めるにはどうすればいいのかはわからない。それがわかり、埋まりきって初めて『一人前の保守員』あるいは『一

人前の技術者』なのだろうと、私は思っている。だとすれば、私が一人前になる日は来ない。なぜなら私に足りないものは増える一方で、かつ恐ろしく多いだろうと感じているからだ。この社会が続く限り、機械も技術も増えていく。それらに対応していくのが保守員

の務めであり、私は私の思い描く理想の保守員になりたい。そのための学びを続けていく。そしていつか、家族や友人に笑って話したいと思う。「保守員ってというのは大変な仕事なんだ」と。