

被災地応援を通して学んだこと

株式会社 日立システムズ
サービス・ソリューション事業統括本部
保守事業推進本部
テクニカルサポートセンタ 第一グループ

三 浦 拓 巳

私の主な業務は、現場のC Eから支援要請を受け、迅速な解決に向けて技術面での支援を行う金融端末のテクニカルサポートです。また、災害発生時には被災状況の確認、対策方針の検討を取り纏める部署でもあります。お客様先での現場対応は稀であり、通常は電話や社内ツールを使用して遠隔で現地作業者を支援しています。入社4年目で初めて経験した現地での災害対応は私の仕事のやり方を形作るものとなりました。

2019年、台風19号の影響で私が生まれた東北地方では河川の氾濫による浸水が発生。

インフラへ多大な影響が出ていました。私が担当している機器についても建物への浸水で多くの機器が破損し、入替える必要がある状況です。現地保守実施部署は通常の保守業務と並行して、災害対応をする必要があり、業務への影響も大きなものでした。そんな中、被災地域の保守実施部署より作業の応援依頼があり、私と先輩はそれぞれ別のお客様先へ機器の入替えをするために現地へ向かうこととなりました。

普段とは違う業務をするにあたり、上長・先輩と入念に事前準備と打合わせを実施しま

した。作業するお客様先に向かう途中、まだ復旧が済んでいない街並みやお客様店舗先に並べられている壊れた機器や什器を見て、生まれ育った地方で被害が出ていることに心が痛みました。これはできるだけ早くお客様の日常を取り戻さなければいけない。と強く思いました。作業は事前の準備・教育もあり滞りなく終えることができました。作業完了後のお客様からの「ありがとうございました。」の言葉は、普段お客様対応が無い私にとっては新鮮で、心に深く染み入るものでした。また、現地保守実施部署からの「助かりました！今後もよろしくお願いします。」は普段の支援業務で、電話やメッセージのみで話している現場の方々との繋がりを感じることができました。

日本は地震、台風などの自然災害が発生しやすい地域であり、災害対応を行う機会が増えているのが事実です。災害が発生した際には、被災地に応援に行ったことを振り返り、現地作業者のことも考慮した支援を実施し、普段の業務でもお客様に寄り添ったより良いサービスの提供ができるよう邁進していきます。