

エンジニア、社会人としていつか誰かの糧に

東京コンピュータサービス株式会社
フィールドサービス事業本部
甲府支店 甲府CS課

栗澤 竜太

冬の始まりのある寒い日のことである。お客様先でマニュアルの文字が霞んで見え、機器の保守をする手の小ジワを見て正直なところ私も歳をとったなと感じた時であった。

カスタマエンジニアとして入社より20数年。ふと立ち止まって考えた。歳だけ取ったが自分はエンジニアとして社会人として何か成せたのだろうか。

そんな時に思い出したのはエンジニアとして駆け出しの頃、修理を行っていた印刷装置が動作しなくなってそれを先輩にフォローして頂いた経験である。

当時、研修期間も終わり初めて一人で任された印刷装置の修理。定番の部品交換であり、先輩方の補助で何度か修理経験もある。「なんてことはない！」10分位で修理も終わるだろう、そう思い自信満々にお客様先に向かったが一転して絶望に変わった。

なぜか取り付けができない部品に、浮き上がって固定されない装置のカバー。「おかしい！」

気がつけば窓の外は薄暗く担当者の方と一対一、プレッシャーから慌てるほどに状況が悪化する。事務所へ連絡「お客様に事情を説明して印刷装置を事務所へ引き上げなさい」上司から即指示が出る。修理失敗判定だった。

装置を引き上げて、会社への帰途中車の中で色々な人に迷惑がかかることが脳裏をよぎると情けなさで涙が出てきた。

ガッカリしながら事務所へ戻り、事情を聞いて待機していた先輩と改めて修理開始。

作業が進む中、私は意気消沈気味。正直、装置が直らない原因など冷静に考える事もできなかった。

先輩が修理を進め、取り付けに間違いが無いかを一つ一つチェック。暫くして装置から「カンッ！！」と何かがはまる様な音が……。原因は、自分の思い込みで手順を省略した事による部品取り付けミスと判明した瞬間であった。

修理開始から約1時間。丁寧に組み立てられた印刷装置は、まるで何事も無かったかのように全て元通りとなりそこにあった。

安堵する一方で「きつく叱られるな……」と落ち込む私に、先輩から「大丈夫だ！心配するな！装置を戻すときは一緒に行ってお客様に説明するから」とフォローをいただいた。

更に先輩から「この順番からネジを締め付けると確実に歪みなくカバーが取り付けられるぞ」それは現場で確認しても分からなかった基本的なネジの締め方だった。

今と違い古い時代の機器はネジの締め付け順番などエンジニアとして培った経験がものを言う場面が多々あった。

私の油断から引き起こしたトラブルにも動揺することなく、冷静かつ迅速に原因を究明し、機器を直し、今後の為のアドバイスまでくれた先輩の頼もしい姿を見て同じエンジニ

アとして感動と誇りを感じた。

翌日朝一番で修理した印刷機器を先輩と一緒に持ち込み作業は完了。業務開始にも間に合い、心配していたお客様からのご指摘も無かった。これは普段より安定した保守作業を行い、お客様と信頼関係を築いた諸先輩方のお陰であると確信した。

これを機にマニュアルを読み込むようになり、アドバイスされた「ネジ締め順番」を現在まで実践していることは言うまでもない。

私の苦い思い出となった印刷装置はその後元気に数年間稼働後、天寿を全うし新機種へ代替わりしていった。その部署へ仕事で訪問するたびに苦い思い出が蘇りもしたが、良い意味で戒めとなった。

時は流れ現在。当時自分をフォローしてくれた先輩と久しぶりに話す機会があり装置と一緒に直してもらった件について話してみたが、全く覚えていないとの事。少し寂しい気もしたが、「覚えてはいないが、それが君にとってプラスの経験値になったのなら当時の私はベストな仕事が出来たのだと思うし、今ならもっと適切な解決ができるかもね」「た

だ、印刷装置のメンテは重くて大変だし私も歳を取ったからもう勘弁してよ」と最後は冗談交じりに一言。私も「私だってあんな経験懲り懲りですよ」そう言いつつも心の中で感謝し先輩と別れた。

さらに数か月して、私が仕事先から事務所に戻ると印刷装置を囲んで修理する面々。

聞けば装置からの異常音が直らず、既に1時間以上悪戦苦闘しているとの事。私は過去に似たような事象を経験したことが有り、考えられる被疑箇所を指摘。5分ほど確認したところで、指摘箇所が当たり異音は改善、皆からは安堵の声が聞こえた。

今まで実感は無かったが、自分が年長者となりフォローする立場になったとき、少なくとも冷静に見極められるだけの目と経験は養えたと感じた。

現在もエンジニアとして社会人として成せたかどうかの答えは出ていないが、諸先輩方に道を示してもらったように、自分のやってきたこともいつか誰かの糧に少しでもなるように・・・と思いながら今日も工具片手に様々な装置と向き合っています。