

見えない気遣いこそがプロの仕事

ミツイワ株式会社
千葉マネージドサービス部
フィールドサービス課

坂 本 悠 太

私は大学時代、情報系の学部に在籍しており、専攻して学んだ知識を活かし活躍できるIT系の職業に就きたいと考えていました。

しかし、IT系といっても職種は様々であり、どのような職種が自分とマッチしているのか決められずに思い悩んでいました。

そんな中、大学3回生の頃でした。所属していたゼミの教授から「パソコン修理やってみる？」と声をかけられました。

教授に聞くと、私の大学には、学生が所有するパソコンに不具合があった際、それらの修理・設定等を支援してもらうことができるサポートセンターが存在していたのです。

当時、機械修理に関しては全くの素人でしたが、就職活動へのヒントになるかもしれないと考え、半年間ほどサポートセンターの一員として活動に携わることにしました。

今振り返ると、その活動がカスタマエンジニアとの出会いであり、カスタマエンジニアを目指すきっかけとなりました。

入社当初の新人研修では、座学だけを学ぶ毎日で、学生の頃よりも実際の機器に触れる事が少なく、退屈さを感じていたその頃でした。

ある講師より「カスタマエンジニアの仕事は、機械を修理すること以外になにがあると思いますか？」と、油断していた私は講師の問いかけに即答することができず、しばらくしてから「わかりません」と答えました。

しかし、講師の方はあえて解答を出すことはしませんでした。

その代わりに「もう1～2年すればわかるようになりますよ」と言い残してくれたことを今でも鮮明に覚えております。

それから入社2年目の終わりを迎えたころ、その言葉の意味を考えさせられる出来事がありました。

あるお客様先のサーバールームで機器の設置作業に取り組んでいた時のことでした。

設置するサーバは台数が多く、経験の少ない私にとって不安もあったが、誰よりも早く技術を習得したかったということもあり、機器本体の設置は先輩と二人で作業し、ラックレールの取付けやケーブルの結線など、細かい作業は自分一人でやらせてほしいと事前に思いを伝えて作業に臨みました。

サーバールーム到着後、段ボールを開梱しラックレールを取付け、機器をラックへ設置してケーブルの結線を実施していきました。

作業時間はおおよそ4時間強を予定していましたが、気づけば1時間ほど早く完了して、設置場所やケーブル結線などに間違いがないかを確認している時でした。

「ケーブルの結線をやり直そうか」と、急に先輩から伝えられました。

私はやり方を間違えてしまったかと思いラック内を見直しました。

確かに完璧といえるほどまで綺麗ではあり

ませんが、きちんとラックに収まるように結線したつもりでした。

先輩が「俺がやり直すからよく見比べてみて」と言い放つと、すぐさま素早い手つきで束ねたケーブルの結束バンドを解き、結線をやり直し始めました。

私がケーブルを敷設した時と見比べてみると明らかに見栄えが良く、ラック内で綺麗に配線が取り纏められている状態に出来上がっていました。

必要最小限の結束バンドで、数本あったケーブルが一本の束となっており、それでいて全体に統一感のあるケーブル結線となっていました。

一方、私が作業した方と言うと、多くの結束バンドを用いて、複数あるケーブルを無理に結線しているせいで束が膨れてしまい、整然とは程遠い出来栄になっていました。

すると先輩は次のように説明してくれました。

「こうすればタグやホスト名が見やすくなるし、ラック内のスペースが広く確保され、新しく装置を増設する際にも効率よく作業ができるからね。そしてなにより、これから何年も保守に携わる我々もキチンと整理されている方が、作業ミスリスクを少なくする事ができるようになるんだよ。乱雑になっているより綺麗な方がお客様にも喜んで頂けるでしょう」

確かに私は、結線することに必死でお客様の視点で気配りができていませんでした。

「すみません」と謝ると。

「まだ若手なのだから、気にすることなんてないよ。こうなることを予想して作業時間を少し長めに見積もっていたからね」

カスタマエンジニアとして気配りができておらず、自分のスキルのなさを痛感し落ち込んでいるところ、先輩はそのように優しく励ましてくれました。

技術を習得することに必死で盲目となっていた私と相反して、先輩はこの数分で結線をやり直したばかりか、そのようなところにまで配慮をしていたのかと考えていると、ふと1年前に講師の方から言われた言葉を思い出しました。

「もう1～2年すればわかるようになりますよ・・・」

このとき初めて、私はその言葉の意味と重要性に気づくことができたように感じました。

普段ラックの背面はお客様には見えず、気にされていないところですが、我々エンジニアにとって作業する場合には非常に大事なメンテナンスエリアとなります。

お客様の資産である機器を丁寧に扱い綺麗な状態を維持し、そして見えない所への「気遣い」こそが、カスタマエンジニアの本質でありプロの仕事なのだと感動しました。

私もプロとしての自覚を持ち先輩の様に気遣いが出来るエンジニアになるぞ！と心に決め日々の業務に励んでいます。