

ありがとうは魔法の言葉

株式会社 両備システムズ
カスタマエンジニアリング部
岡山サポートグループ

湯 浅 翔 太

『ありがとう！』その言葉の力で頑張れる。
今日も私はお客様に満足していただくために
現場に向かう。

気が付けば私が入社して4年が経とうとし
ていた。

入社1年目は先輩方の作業に同行し、お客
様とのコミュニケーションの方法や修理作業
の手順を見て学んでいました。

その時私は、「こんな難しい部品交換を1
人で出来るのだろうか？」と、とても不安で
した。

入社2年目には、先輩に指導していただき
ながらパソコン・プリンタの保守サービス業
務を行い、気づけば1年目に感じていた不安
はなくなり自信に変わっていました。

3年目には、先輩の同行なしで現場に出向
き保守サービス業務を行うようになりました。

そんなある日の事、予定されていた保守
サービス業務を終わらせ事務所に戻ろうとし
ていた時、上司から「プリンタの紙詰まりが
頻発してお客様業務に影響が出ているので、
至急向かってほしい！」と連絡があり、急い
でお客様先に向かいました。

現場に到着し、お客様にヒアリングすると
「明日業務で大量に印刷するので今日中に直
してほしい！」と言われ、私はその言葉を聞
き焦りながらも機械の修理に取り掛かりまし
た。

エラー内容から被疑箇所を確認し、「この
部品だ！」と自信を持ってプリンタのカセッ
ト給紙ローラを交換しましたが、「ピーッ
ピーッ！」とエラー音がしてパネルに「紙詰
まり」と表示されているのを確認し、作業を
している私の手は止まってしまいました。

ヒアリングした時にお客様に言われていた
「今日中に直してほしい」という言葉が頭を
よぎり、慌てて再度切り分け作業に取り掛か
りました。

すると、交換したローラよりもさらに奥に
ある中継ローラという部品も摩耗しているこ
とに気づき、交換手順をメンテナンスマニ
ュアルで確認すると、交換には40分程度かかる
と書いてありました。

私は中継ローラという部品を交換した経験
が無く、ふと1年目の記憶がよみがえってき
ました。その部品交換作業を先輩と行った際
に「ささっているケーブルの本数とネジの種
類があるから取り付け場所に気をつけてね。」
と言われた事を思い出し、汗が止まりません
でした。さらに手持ちにその部品はなく、手
配と配送時間を含めるとかなりの時間がかか
る事が判明しました。そのためお客様に状
況説明を行ったところ、お客様に「大変な
作業ですね、頑張ってください！」と言ってい
ただき「絶対に直してやる！」と気持ちを切
り替え再び手を動かしました。交換部品が到
着し、メンテナンスマニュアル・部品とにら

めっこをしながら作業をしていました。装置にだけ気を取られるのではなく、お客様ともコミュニケーションを取りながら作業を行いました。気づけば作業から1時間が経過しており、交換作業が終了した。中継ローラを交換するために様々な部品やケーブルの取り外し・取り付けを行ったため、ドキドキしながら電源を投入しました。正常に起動され、テスト印刷を行ったところ紙詰まりが起こることなく、無事に印刷物が出てきました。

私は、達成感とともに「良かった！」と思わず声が出てしまいました。お客様に業務確認を依頼し、紙詰まりする事なく綺麗に印刷された紙を見て、お客様は笑顔で「直って良かった！来てくれて助かりました、ありがとうございます！」と感謝の言葉をいただきました。

4年目になり、私も後輩を指導する立場となりました。プリンタ修理を行ったお客様先に後輩を連れてお伺いした際、指導を行いながら修理作業をしている私の姿を見て、お客様が「湯浅さんなら安心して任せられるね！」と言葉をいただき、お客様との信頼関係のバトンを後輩にも渡すことができたようで、とても嬉しく感じ笑顔が溢れました。修理作業も無事に終了し業務確認をした際「いつもありがとうございます、またお願いします！」と、お客様からの「ありがとう」の言葉を聞き、緊張していた後輩も笑顔になりました。

その後、帰りの車の中で後輩が「お礼の言

葉をいただくととても嬉しいし、元気になりますね！」と嬉しそうに話していました。『ありがとうの言葉って魔法の言葉』みたいだねと2人で談笑しながら帰りました。後輩もその経験から自信がついたようで、たくさんの事に挑戦し今では立派な一人前のC Eとなっています。現在、後輩は別の部署に移動しましたが、連絡を定期的に取り、言葉のエールを送っています。

『ありがとう』その言葉は私にとって魔法の言葉になりました。今でもあの時の嬉しさ・達成感・お客様の笑顔が忘れることができず、力を貰える言葉になっています。その経験を糧にして、現在はヘルプデスク業務でのネットワーク機器監視業務や他社製品の保守サービス業務に挑戦しています。さらにサーバのログ解析から部品交換作業を自分主体で行う事や、今年の目標として新たに金融系のスキルの習得に向けて準備をしています。

C Eはユーザーに一番近い立場であり、I Tシステムやハードウェア機器に関する感想や要望をヒアリング出来ることや、お客様に感謝の言葉を掛けられることが多く、魅力に溢れる職種です。『ありがとう』その言葉の力を味方につけ、C Eの技術力やコミュニケーション能力・問題解決能力の向上及び作業品質を向上させお客様に笑顔を届けていきます。今後は、金融系の資格取得、サーバの保守サービス業務の実績を増やしてオールラウンダーC Eになり事業に貢献していきます。