

私のスタイル

エフサステクノロジーズ東日本株式会社
東京第一CS部

山 室 賢 一

「エンジニアとして技術・知識は広く、浅く」
私が入社当初に先輩から言われた言葉です。

既に入社20年が経過した今となっては誰が
言った言葉か忘れてしまいましたが、今でも
行動する時に思い起こされる、大切なフレー
ズです。

カスタマーエンジニア（以降CE）のスタ
イルは、幾つかあると思います。

「金融機器が得意なCE」、「情報機器が得
意なCE」、「特定のお客様に特化したCE」
等様々なスタイルが存在する中、私が選んだ
スタイルは、「どんな作業でも対応するCE」
でした。“選んだ”というより先輩のフレー
ズを心に留めて行動し、“結果的にそうなっ
た”の方が適切かも知れません。私自身、気
付くまでは“平凡なエンジニア”として従事
していました。

聞こえは悪いかも知れませんが、今となっ
ては心から「このスタイルを選んで良かった」
と言えます。何故そのような考えに至ったの
か・・・このお話は、私の過去の経験談です。

「〇〇交換作業を〇〇分で完了出来た」

「サーバー対応は〇〇さんに任せておけば
大丈夫」

「このユーザーは〇〇さんが得意だから任
せられる」

仲間内から聞こえる会話に登場する『強み』
を持つ人達は、それはそれは華々しく、頼り
がいがあり、何より目立って見えるもので、
平凡な私から見れば映画や漫画に出てくる主
人公の様に感じました。それに比べ私は、技
術も知識も浅く仲間から「凄い！」と言わし
めるものを何も持ち合わせていません。例え
ば先輩・後輩から質問をされても「ちょっと
分からないな・・・」と答える場面が多く、
作業や障害対応を早く終わらせる事も出来な
い、そんな『主人公』にはなれないCEの一
人でした。

そんな煮え切らない日々を過ごし、『広く、
浅い知識は間違いだったのでは』と疑問に感
じていた頃、CEをコントロールするコール
センター業務を手伝うことになりました。今
まで主人公に思えた人達の仕事を客観的
に見る機会を得て、私は『どんな仕事を
見せてくれるのだろう』、『技術・知識の差を
見せつけられるのかな・・・』等、期待と不
安が入り混じった気持ちでコールセンター業
務に従事し、そこで衝撃の事実を知ること
になったのです。

「その装置少し苦手だな」

「それ私の担当領域ではないよね？」

「金融装置じゃないと行けないよ？」

お客様から障害コールを受け付け、出勤依
頼をした時に、今まで主人公と思えた人達か

らとても主人公には似つかわしくない、そんな言葉が飛び交ったのです。私は今までどのような装置・障害でも嫌がらずに対応してきました。もちろん全ての装置が得意という訳ではなく、苦手な装置もあります。しかし『広く、浅く』を意識し「メンテナンスマニュアルに則って対応すれば何とかなる！」と自分に言い聞かせ、現場に行けば大抵の障害は直せるものなのです。私にとって『対応を嫌がる』という行為はどうしても納得出来ず、後日コールセンターの先輩に相談してみました。

「障害対応を依頼したら嫌がられたのですが・・・先輩も同じ経験が有りますか？」

そんな私の質問に先輩は・・・

「そんなことは無いよ。現場も得手不得手があるから内容により人選しているよ。」

先輩の人選コントロールする手腕に関心しつつ、一つの疑問を感じました。『あれ？私が依頼を受ける時は人選されている様に感じないぞ？』

私の顔を見た先輩は微笑を浮かべこう答えたのです。

「あなたは“オールマイティ”で“最後の砦”。何でもそつなくこなし、どんな作業でも文句を言わず出動し、そして解決して帰ってくるので、お客様からの信頼も厚い。」

先輩からその言葉を聞くことで、私が入社

当初に言われた「エンジニアとして技術・知識は広く、浅く」という言葉を信じ行動し続けた結果、知らず知らずのうちに『頼りがいのあるＣＥ』に変貌していることに気づき、この時初めて自分の仕事に誇りを持つことが出来たのです。歳を重ねた今でも、『私のスタイル』を崩さず、様々な仕事に対応し続けることの大切さを後輩へ伝えていきます。

ＣＥのスタイルには幾つか種類が存在します。

「金融端末が得意なＣＥ」、「情報機器が得意なＣＥ」、「特定のお客様に特化したＣＥ」、そして「どんな作業でも対応するＣＥ」。様々なスタイルが存在しますが、どのスタイルも全てが正解であり、全てのスタイルに共通して“お客様へ貢献できる力”、“仲間から信頼される力”を秘めています。新しい時代を担う若い世代のＣＥがこれからどのようなスタイルで成長していくかは分かりません。

私が大切にしている仕事への想いは、「何事にも恐れず挑戦する」ことと「経験を積んで上達する」ことです。

今では「エンジニアとしての技術・知識は広く、浅く」から「仕事への取組みは広く、深く」に変わり、新しい『私のスタイル』となっています。