

プロフェッショナルへの道

エフサステクノロジーズ西日本株式会社
四国カスタマサービス統括部
松山カスタマサービス部

西 應 航太郎

私はC Eになってまだ三年目の若手です。分からない事はまだまだ山ほどありますが、カスタマーエンジニアという仕事にも慣れてきました。

一年目を振り返ってみると、入社当時は、任されて出来た仕事は一つもなかったように感じます。自分の中では“早くお客様や先輩方の役に立ちたい!”という思いが強くありました。技術や知識はまだ一年目のレベルで、先輩の足手まといとなることの方が多かったです。

二年目に入り、パソコンのメンテナンスですが、一人で点検や障害対応を任せられるようになりました。独り立ちが出来たと感じた時は本当にうれしかったことを覚えています。また先輩に聞きながらではありますが、お客様先へ出向き自分で装置を修理していく感覚がとても心地よく、徐々にお客様の信頼も得られてきており、先輩方の役に立てていると感じていました。しかし、そんな役に立っているという自信もある出来事で崩れ去りました。

それは二年目の夏のことです。私は先輩に同行して担当している銀行へA T Mの定期点検で訪問しました。A T Mの定期点検は、何度も同行しており“楽勝”と感じる程、自信のある作業です。今回の点検では、定期的に交換する部品の交換作業がありました。この部品の交換にはコツが必要で手間がかかる為、先輩方もやりたがらない作業です。

“得意になって先輩の役に立ちたい!”という思いで、「僕に任せてください!」と言って毎回その部品を率先して対応させてもらいました。その部品は取り付けに不具合があると、紙幣が搬送できなくなる重要な部品です。ミスをしたことがなかった私は今回も自信満々で対応させてもらいました。

部品交換にはネジ二つの取り外しが必要です。ネジを取り外した後に消耗部品を交換し、ネジを締めようとしたその時です...

「カラーン、カラーン」と音を立てて、ネジが装置のそれも奥のほうに落下しました。「しまったあー」思わず声に出してしまいました。頭は真っ白です。

先輩と一緒にネジを必死に探し回りました。紙幣搬送路の中や床を這いつくばり装置の下など確認しました。どこにもありません...

この状況を事務所の上司へ報告しましたが、『まずは、お客様へきちんと事情をご説明して、ネジを探して下さい』との指示で、先輩と一緒にお客様へ事情をご説明し、落下したであろう周辺のユニットを脱着しながら、装置内や装置外周辺を探索し続けました。無情にも時間だけが経過していきました。

二時間が経過した頃、事態を聞きつけた別の先輩が駆けつけてくれました。先輩は、慣れた手付きでユニットを取外し、過去の経験から落ちていそうな場所を探索し発見する

ことができました。

“神〜カッコイイ” そう思いました。

事情をお伝えしていたお客様へネジを発見し正常に稼働することを説明しました。お客様は、こちらの不手際にもかかわらず、「見つかってよかったです。大変でしたね、安心して利用できます」と労いのお言葉をいただきました。

事務所に帰り、私は駆け付けてくれた先輩にこっぴどく叱られました。なぜネジが落ちないように対策しなかったのか、作業前の事前危険予知と対策という基本行動がおろそかになった事について指摘をされました。

先輩からは「自分二年目やのにやけに自信満々やったから不安やったんよ。調子に乗ったらいかん！！」という言葉をもらい胸に刺さりました。

その日は先輩に大迷惑をかけたということと、調子に乗ったらいかんという先輩の言葉についてずっと考えていました。考えてみると、他の先輩がやりたがらない、自分しかできないし他の先輩よりも早く交換できるといったことから調子に乗り始めていたと思います。

しかし一つでもイレギュラーなことが起きてしまうと、自分では何もできないこと、お客様に何一つ安心感を与えていないということ、自信は持っても過信せず基本行動を徹底しなければいけないこと、を痛感しました。今回の経験で学んだことは、一年目でも三年目でも十年目でもお客様から見れば全員プロの技術者であることです。その日を境に私の意識していることは、自分がやっていることはプロの仕事であるということです。どんなに簡単な作業でも、どんなに慣れた作業でも手を抜かず確実に対応することを心掛けています。

入社して三年目になり、“自分はプロの仕事ができているか？”と考えることがあります。私にとってプロとは、“技術”、“知識”、“お客様対応力”の三つが揃った時に初めてプロを名乗れると考えています。

“いつも修理に来てくれているプロの人”このお客様の認識に似合う人になるために私はこれからもカスタマーエンジニア（お客様に安心を提供できる技術者）として精進して参ります。