

今までとこれから先も

OKIクロステック株式会社

支社統括本部 東北支社

サポートサービス第二部

秋田サービス課CE係

佐藤 孝 輔

私はこの会社で中途採用で入社し、約8年になります。

入社から今現在までCE（カスタマエンジニア）業務に携わり、長いようで短いような様々な経験をしましたので記したいと思います。

短期大学を卒業してから2年間、地元の企業に勤めていましたが、機会があり中途採用で現在の会社に入社しました。この会社では24時間365日保守対応の為、日々の始業時間、終業時間の違いに慣れるまでは苦勞することも多くありました。

また、入社当時は「君はドライバーの使い方がわかる？」なんて言われたこともあり、自分ではちゃんと使用できていると思っていた事も指摘されたことも記憶にあります。

今では当たり前のように、1人でお客様に訪問し、原因を見つけて修理し復旧、改善をしてお客様に安心して機器を使ってもらおうということをしてしていますが、現場に同行して横で先輩方の作業を見ていたときは、自分が独り立ちできるのだろうか…、お客さんに怒られないだろうか…、機械が直せるのだろうか…など沢山の不安も抱えました。

様々なお客様ごとに、ルールも様々なにあり、そして様々な機器がある。

月日が経つにつれて、新たに学ぶ機器、顧客でのルールが増えていく中で、ミスをする

こともあります。慣れない機器もある中、修理作業で訪問した際に機械が直らず、長時間にわたりお客様の運用を止めてしまったり、おたくの機械どうなってるの？と頻繁な故障に信用を疑われることもありました。

そんな中でも職場の先輩方には、“自分もこんなことがあった”、“誰でも些細なミスはしてきているので、あまり気にしなくても大丈夫”、など励まされて、今の自分があると思います。

単独での作業が増えていくたびに、“この症状は以前対応した作業と似ている。ここを確認してみよう！”、“この部品が、このユニットが悪いから調整、交換してみよう！”と原因究明が明確になったり、復旧までの時間が短くなりました。それに比例するように、お客様から感謝の言葉をいただくようになりました。

修理作業だけでなく、受注作業では地元の銀行様端末更改作業を受注した年もあり、私は作業の中心メンバーの役割として、県外から来ていただいている応援者のサポートをしたり、県外店舗更改作業のリーダーとして作業をまとめる機会も与えてもらいました。機械が入れ替わることはお使いいただくお客様からすると、いつもと何も変わらない・順調にできて当然のことですが、とはいえ決められた時間内、期間内に作業を完遂することは、

時にはイレギュラーなどがあり作業時間が超過するなど簡単なことではありません。だからこそ、無事作業を完遂し、お客様からの労いや賞賛をいただいた時の達成感に代ええられるものはありませんでした。

この先無くなっていく機械、新たに増えていく機械がたくさんあると思います。私たちにとっては簡単な対処で直る故障でも、お客様にとっては簡単ではなかったりします。作業時間の長さに関係なくお客様から「ありがとうございます」と言っていたいたり、

「早く来てくれて助かりました」と感謝の言葉をいただけることが、日々の保守員冥利に尽きると思います。

信頼する先輩から言われた「お客さんに安心してもらうことが1番」の言葉を忘れずに、今までも、これからもお客様に安心して機械を使っていただけるよう的確な保守作業と、お客様対応を心掛けて、沢山の感謝の言葉をいただけるよう日々精進していきたいと思っています。