

コミュニケーション

OKIクロステック株式会社
サポートサービス事業本部
第一サービス事業部 第二部 第二課

小林 隼 士

これは私がC Eになって初年度に起こった出来事です。新入社員として入社して1年経った時、私は異動で本社から現場に配属されました。その後間もなく、記憶に深く刻まれた出来事がありました。

それは真夏で、湿度が非常に高かったとある日のことです。

当時の私の業務は一人で様々な現場を回り、修理作業や点検作業、機器の設置作業を行うことで、その日は直前までネットワーク機器の設置作業に一人で携わっておりました。

その作業は決められた時間内に機器の設置から接続確認まで行い、結果をとりまとめの方へ報告を行うまでとなります。

詳細なところまで決まっている作業であり、特に時間内に完了する必要があったため、タイムキープしながら都度とりまとめのかたの連絡を行うことで、無事に作業を終わらせることができました。

その対応が終わり、事務所へ終了の連絡をしたところ「●●でパソコンのキーボードに問題があるようだが、現地に行ってそれを対処してくれる？」と仕事を頼まれてしまいました。

私はその後の仕事の予定がなかったのでそのまま電車に乗り、指定の現場に向かいました。

もともとのパソコンは知っていたので、電車に乗りながらどのようなトラブル内容なのか、どのような原因が考えられ対処法としてどのようなことが考えられるかを思案しました。

色々な現場に連れて行っていただいた先輩からの教え、「具体的に何が問題なのか確認し、その後どの作業をどの順序で進めるべきかを事前に考えておく」を実行しようと思ったのです。

具体的な問題としては、「キーボード全体が反応しないのか、それとも特定のキーだけが反応しないのか?」「USBキーボードのケーブルが接続されていないのか?」など様々な状況を想像しました。

そしてその途中で、電車の窓に水滴がたくさんついていることに気がつきました。

「雨が降り始めたか…」と駅に到着した際に思いつつも、私の頭の中はこれからの修理作業の事でいっぱいでした。

しかし、徐々に強くなる雨と風も待つてくれるわけではありません。そして時間との戦いでもありました。

指定していた時間が迫っていたこともあり、雨が止むのを待つことなく、待ち時間を省いて現地に急行することを決意し走り出しました。

折りたたみ傘をさして駆ける私でしたが、

強風と雨にかなうこともなく、傘を差していたにも関わらず全身頭から足先まで濡れてしまいました。

「問題は修理だ。まずはそれを優先しなければ」と震える体を見捨てずに現地に到着し、手当たり次第に体をハンカチで拭き始めました。

そしてそんなびしょ濡れの姿でインターホンを押して「パソコンの修理作業に伺わせていただきました」とあいさつをさせていただきました。

従業員出口より担当者出てきた際に、相手の担当者は私のずぶ濡れの姿を見て驚き、言ったのです。

「保守員さん、機器は止まっていますが、他のパソコンで業務は進めることができますので、まずはご自身を拭いてから修理に取り組んで頂けますか？」と。

直前のネットワーク機器の設置作業と同じ考えで時間内に解決しなければならないというプレッシャーがあり、装置が停止状態でお客様の業務が滞っている状況は私の心を苦しめていました。しかし、そのような言葉をかけてもらい、心が穏やかになったのを覚えています。

対応事態は事前に想定していた「USBケーブルが抜けている」という原因をすぐ特定することができ、ケーブルを取り付けて容

易に解決できました。

修理が無事に終了し、私の状況に配慮してくれたお客様には感謝の気持ちで一杯で、「他にお困りのことはありませんか？」と自然に尋ねることができました。

その言葉は、彼らが私に示してくれた親切に対する、「たとえ小さなものでも、お返しをしたい」という気持ちから出てきました。

お客様は少し考え、「こっちの装置でエラーが時々起こるのでみていただけますか？」と回答したので、その修理もすぐに行いました。

修理は時間内に無事完了し、作業の終了を報告すると、お客様は「本当にありがとう」と丁寧に感謝してくれました。

私は、雨で濡れた私が迷惑をかけたことを謝罪し、お礼を述べると、担当者も雨に濡れていたことを心配してくれていたようで、互いに微笑んでいました。

その後も数年間、そのお客様の元を訪れる度に、「今日は晴れて良かったね」という言葉をよくかけてくれ、私も「濡れなくて良かったです」と答えることが度々ありました。

しかし、数年後に私は異動し、そのお客様先へ訪れる機会はなくなりました。しかしこの経験を通じて、技術的な部分も大切ではあるが、お互いに心地よく仕事ができるためには、先ずコミュニケーションをとり、相手の気持ちを理解することが重要であることを認識しました。

この経験を忘れずに、これからもサポート業務に全力を尽くしていきたいと思います。