

お客様との交流は、いつかは喜びに変わる

東芝 I T サービス株式会社
マネージドサービスセンタ
第二マネージドサービス部 第二担当

井 上 仁 義

私は現在、お客様の事業所に駐在し、UNIX、Windowsなどの運用管理業務に携わっていますが、入社当時はC E（カスタマエンジニア）としてUNIX機器の保守業務に従事していました。当時、私が担当していたエリアには多くの工場があり、工場を巡回し保守業務に務めることが主な仕事でした。

そのような工場のお客様は、UNIXを普段の業務で扱っているため、恥ずかしながらもまだ経験の浅かった私よりも知識が豊富なお客様も多くいました。また、気さくな方も多く、保守業務を通じ信頼を深めるにつれ、お客様に「いつかタイミングが合いましたらお酒でもどうですか？」のような会話もできる間柄になりました。

このように、様々なお客様と接する機会を得て、多くのお客様と信頼関係を築き、自己成長と専門知識の向上につなげてきました。

時は流れ、2000年頃に I T バブルが崩壊し、その波及を受け多くの工場の I T 部門もやむを得ず人員整理を行ったりしていました。そして、お客様の中にも新たな機会を求め、新天地を見出す方もいることも認識していました。

ある日、私が工場へ保守業務に向かっている途中、顔なじみの方が前方からこちらに向かってきたのです。

「大変ご無沙汰しております。お元気でし

たか。」と久々にお会いしたその方に挨拶をしました。

「久しぶり。元気ではないよ。実は今日で工場を退職することになったんだよ！」と告げられ、私は思わぬその言葉に驚きました。

その方は、私が新人時代から大変お世話になっていた工場の I T 部門のお客様であり、退職されることを聞きとても残念な気持ちになりましたが、この時世でもあり、キャリアアップや生活の安定のためにはやむを得ない判断だと痛感しました。

私はお客様との最後の別れに胸が熱くなり、「これまで大変お世話になりました。どうぞお元気でいてください」と言い、自然に手を差し出し握手を求めました。するとお客様は私の行動にちょっと驚いた様子で、「あ…そうか、元気でね！」と手を差し出し、私とがっちり握手して別れを告げたのです。

それから十数年が経ち、私は工場エリアから離れ、別の部門へ異動となり、現在のお客様の事業所に運用管理者として駐在することになりました。

駐在初日、事業所の I T 部門のマネージャにご挨拶へ伺うと、見覚えのある方がこちらに向かって来たのです。

「やっぱり君だったのか、元気にしていた？わが事業所の運用管理者としてようこそ！」という声をかけてくれたその方は、なんと、十数年前に街中で別れの握手を交わした工場

のIT部門のお客様でした。

思わず口を振るわせ興奮しながらご挨拶を終えると、「私が会社を辞めたあの日、君と握手をしたことは今でも覚えているよ。また、君と一緒に仕事ができうれしいよ！」と今度はそのお客様から手を差し出され、私と握手を交わしてくれたのです。

私は、私にとっても大切な思い出であったあの日のことをお客様が覚えてくださっていたことに感激し、そして、別れの握手から今度はパートナーとしての握手に変わり、またご縁がつながったことに喜びを感じたのです。

その後、私が事業所に駐在して数年が経ち、大規模なプロジェクトの責任者に任されるようになりました。

ある日、そのプロジェクトに関与する部署との会議の日程調整のため、新任の担当者と電話しているとき、「この担当者は非常にUNIXに詳しい方だな。ここの事業所ではこうした詳しい方がいるのは珍しい。」と感じました。

後日会議の場でどんな方なのかと思って直

接お会いすると、なんと、かつて保守業務時代にお世話になった工場のお客様が、この会社へ転職していたことがわかりました。

思わず声を上げる私に対し、「おー、よくうちに保守で来た〇〇さんじゃないか、久しぶりだね！」と声をかけてくださり、お客様も同じようにびっくりした様子でした。その会議では、緊張と興奮がない交ぜとなりつつ、あっという間に時間が過ぎました。

会議が終わった頃、「あのとき、君にいつかタイミング合いましたらお酒でもどうですか？」と言われたことは今でも覚えているよ。今日がその時だ！」とその晩ついに数十年越しのお酒を交わすことができました。

このように、お客様との交流は、ときに価値ある経験を提供し、時が経っても色褪せることなく、私たちをつなぐ強い絆になることを実感しました。

お客様との交流は、いつかは喜びに変わる

私はこの言葉を信じて、今後もお客様とのご縁を大切に精進して行きたいと思います。