

技術の先にあるもの

株式会社 日立システムズフィールドサービス
支社統括本部 首都圏支社 首都圏支店
第2サービス部 第3サービスグループ

前 田 陽一郎

撤去作業の立ち合い者であるお客様のIさんが唐突に口火を切った。

「この装置は何に使っていたんですか」

私は予想外の質問に面食らってしまった。

今日は長年稼働してきたページプリンタの撤去作業で、汎用機ならではの大きな筐体が独特の存在感を放っている。配属したてだというIさんと少し会話した際、自分で発した「ペーパーレス」という言葉が少し寂しかった。

この装置は世代を受け継ぎながら利用者向けの帳票を長年に渡り印刷し、留まることなくその厳しい使命を全うしてきた。

そうした印刷業務に架かる機器保守を中心に従事してきた為か、多い時は20台以上あった大型プリンタが年を追うごとに減っていき、ついに本日をもって、その全ての稼働を停止する事が感慨深かった。

撤去にあたり、現像機を分解し、内部トナーを掃除機で吸い上げる必要がある。手や作業着にトナーがついてしまうと洗ってもなかなか落ちない。

舞い上がるトナーを吸い込まないようにマスクを着用して作業にあたるが、作業後に外したマスクの鼻の頭の部分が黒く染まっているのを見て、私は、二十年程前のある出来事を思い出していた。

――――

「早くしろ！走ってこい！！」

障害連絡を受けてマシン室に向かう際、お客様であるMさんの声が廊下に響き渡った。

50メートル近くある長い廊下を小走りで駆け寄ると、次なる要望が告げられる。

「まず居室でアクションプランを報告してください」

障害対応に際しては、鋭いご指摘をお客様達からいただく事もあり、緊張が高まる。

当時は点検や障害で毎日のように接していた装置であり、技術的にもそれなりに自信を持っていたが、その日は一味違っていた。

「原因は何なの」

「対処にどれくらい掛かるの」

印刷業務がまだ半分程度しか完了していない事から、発送遅延につながる可能性もあり、ザワザワしたお客様居室内で、私の報告にお客様の視線が集中した。

「一旦、確認させてください」

経験した事のないエラー内容を前に絞り出した言葉は、状況的にできれば避けたい不名

誉なものだった。

必要な確認を終え、急いで支援部署に確認すると、70キロを超える現像機交換と調整を行う運びとなった。

程なくして部品が到着し、応援に駆けつけてくれたKさんは、百戦錬磨のベテランであり、フランクに会話しながらも実直に問題解決を行うCEとして、お客様からも信頼を得ていた。

同時に、社内では厳しい一面も持っており、「しっかりお願いしますね」というKさんの一言がチクリと刺さってくる。

部品交換時にはもともと搭載されている現像機を取り外す必要があるが、取り外し時、注意はしていたものの現像機内のトナーがこぼれてしまった。一瞬黒いトナーが舞い上がったのを見て、Kさんが冗談交じりに言った。

「タヌキが化けるときに出てくる煙みたいだな」

顔を上げると、マスクの鼻の頭部分にトナーで黒い斑点がついてしまっている。Kさんが「タヌキマスクの男」の様に見えてしまい、その上こちらを見つめているのだ。

笑いがこみあげて来るのを何とか耐え、汗やトナーにまみれ、交換作業も終盤を迎えた頃だった。

「分からない時は分からないで良いんだよ。どうすれば良いかを知っていたんだから。」

何かを察したのか、それは確かに「私の失意に対する温かい気遣い」の言葉だった。

マスクのトナーを払いながらKさんがニコリと掛けてくれた一言が疲れを忘れさせてくれたのも束の間、Mさんを筆頭に10名近いお客様が周辺に続々と集まってきた。

「あとどれくらい掛かりそうですか。」

部品交換後の調整自体は今までに何度も経験している作業だった為、手短に掛かる時間を提示し、早々に取り掛かった。

これは重量物の高さをミリ単位で調整する作業であり、複数の調整箇所は「あちらを立てればこちらが立たず」といった具合で、何度もやり直して時間がかかることもあったが、なんとか早期復旧させたい思いで作業を行った。

多くのお客様が見守る中で調整を終えた私とKさんは、装置前面と後面に別れ、声を掛け合いながらテンポよく確認作業を遂行した。

想いが届いたのか、最短の時間で完了する事ができた。

テスト印刷も無事完了し、印刷開始できる事が分かったと、普段からよく会話をするお客様がこぶしを握り「やりましたね。」というようなサインを送ってくれたのが、なんだか照れ臭かったのを今でも覚えている。

私達の作業がこんなにも人目に触れる事は、滅多にないからだ。

あの時私は、お客様の要望に応えたい、そんな気持ちの発生源が、すぐそばにあること

を感じていた。

しばらく経った頃、偶然廊下ですれ違い、Mさんから声を掛けていただいた。

「プリンタさん、先日はありがとうございました。時間内に帳票発送が間に合ったので助かりました。

また何かあったらお願いしますね。あと、実は家の洗濯機が故障してしまったんだけど、、、」

いつの間にか私は「プリンタさん」と呼ばれるようになっていた。

（冗談ながら）自宅の洗濯機修理のご相談も光栄でしたが、何より、見えない信頼の繋がりを感ずることができた事は、私にとって何にも代えられない宝物だ。

私たちは技術者であれど、技術に閉じるようなことがあってはいけない。

サービスとは、確かな技術と品質に裏付けられた相互信頼のネットワークなのだから。

こうした貴重な経験を通じて、技術の向こう側に見たものを次世代に伝え育んでいく事は、私の大事な役割の一つであると確信している。