

将来の選択肢

ソレキア株式会社

首都圏第一インフラサービス統括部

第三カスタマサービス部

武 藤 大 治

「今の職業を選択したきっかけは何ですか？」誰かにこう問われたら何と答えるでしょうか。私の場合は「成り行きで・・・」と答えるかもしれない。就職難といわれた時代に、何とか行きついたのがカスタマエンジニアの世界でした。そんな私はC Eになって早いものでもう20年が過ぎ、振り返れば入社した頃の頃は金融流通機器のメンテナンスを主に、お客様先を飛び回っては対応でお褒めの言葉をいただくこともあれば、クレームをいただいて厳しく叱責されることもありました。

それから年を重ねると共に時代の流れもあったのでしょう、銀行などの金融機関も店舗統合などで、今まで保守してきたATMや窓口の機器が減少していき、私自身も現場で修理を任されることも無くなり、リペアセンターでのオフサイト修理やセンターC E支援業務など、後方支援としてお客様と間接的にかかわる業務が多くなりました。周りを見渡せば、隣で先輩が定年の説明会を受ける話をしており、思い起こせば入社した当時よりも、C Eに従事している人の数もかなり減ってきたのではないかと思います。私自身もこうして感想文を書くために見ているP Cの画面との距離が、昔よりかなり近くなっていることに自身も年を取ったのだと感じさせられています。

私は今、とある保険会社のお客様に常駐し

センターC E支援業務などを行っています。先日、私達が常駐する部屋にお客様に連れられて見慣れない人物が入ってきました。何かと思い見ていると、先輩曰くインターンで大学生が職場を見に来ているとのことでした。「なるほどインターンか、受け入れる企業からすれば試用期間ではあるが、学生からすれば自分の将来を左右するかもしれない、就職先とのマッチングを確かめる期間といったところかな？あまり変な姿は見せられないな」などと、なんとなくそんなことを考えていると不意に、昔とある大学で修理受付窓口の業務をしていたことを思い出しました。

私が学生の頃などとは違い最近の学生は、P Cを使用して授業を受けるのが当たり前になってきました。今ほどタブレットP Cなどは普及していませんでしたが、この業務をしていた当時は、多くの学生がノートP Cを使用して授業を受けていました。自前でP Cを用意する学生もいれば、学校で販売するP Cを使用する学生もあり、私はこの学校で販売したP Cの修理サポートとして週3日ほど決められた曜日に大学に伺っていました。ここでは故障で持ち込まれたP Cの修理を主にしますが、簡単な操作に関する質問や、P Cの設定に起因するトラブルなどにもできる限り対応を行っていました。始めの頃は大学生のお客様といつも修理でお伺いしている企業のお客様とのギャップに対応で戸惑うことも

ありましたが、それも何度も通う内にいつもの企業のお客様と同じような感じで接することができるようになりました。

それから暫くたち窓口業務にも慣れてきた頃でした。その日は午前中の受付業務も一段落して、午後になり暫くたって何限かの授業が終わった頃でしょうか、今日はもう修理受付は来ないかと思っていた時でした、一人の学生がP Cの修理依頼で来ました。まずは問診をしながら現象を確認していきます、申告内容によると一部のキーの入力が出来なくなってしまったとのこと、確認の為にキーボードの入力をテストすると、確かに一部のキーだけ入力できないことがわかりました。私はこの障害原因に幾つか心当たりがありました。部品の交換が必要になりそうだったため修理にかかる時間の目安を伝え、修理後のP Cの受け渡し方法などを相談することになりました。学生ということもあり次の授業はあるのか？この後授業でP Cの使用予定はあるのか？引き渡しはいつにするのか？など、学校ならではの確認を行う必要がありました。大体の学生は授業があつたり用事があつたりと、後日引き取ることが多く、すぐに窓口から引き揚げていくことが多いのですが、この学生は少し違いました。

私：「これでしたら30分くらいで修理できそうです、修理後の受け渡しなどについて確認させていただきたいのですが。」

学生：「この後は授業もないので修理するところを見ていてもいいですか？」

私：「もちろんかまいませんよ。」

普段は、受付窓口の後方に設けている作業スペースで作業を行いますが、この時は、受付窓口に急遽必要なスペースを確保し作業を行うこととなりました。まさかこのような形

でオンサイト修理をすることになるとは思ってもみませんでしたが、必要な準備を終え作業に入ることにしました。技術の進歩によりノートP Cも昔のような弁当箱ではなくずいぶん薄く軽くなり、ネジも随分減ったものだと、感慨深くそして注意深く分解していきます。キーボードと一体になった筐体の上半分に当たるアッパーカバーを取り外したところで、いつもと違う視線を感じました。

学生：「ノートP Cの中ってこうなっているんですね、初めて見ました。いつも使っているときに中がどうなっているのか気になっていたんです。」

今、目の前で見ているのは学生である。いつもなら故障した機器を前に不安や苛立ちなどが入り混じった様な視線を投げかけられることが多いものですが、この学生の視線は好奇心であふれたキラキラした視線を感じました。そこで、

私：「こういうの興味あるんですか？」

学生：「はい、いま将来の就職先などを考えていて、こういったI T業界の職業はどういったものなのか興味があるんです。」

なるほど、それで直接修理しているところを見たかった訳かと理由がわかったところで、この学生からC Eという職業について質問をされ、それからはまるで職業説明会のような会話が続きました。

修理は進み、原因と考えていた部品を取り外し確認すると、予想が当たりアッパーカバーと本体を結ぶフラットケーブルの断線が原因と確認出来ました。少し前に品質改善で改良された部品が出ていることを思い出し、そちらの新しい部品と交換、その後の作業は順調に進み最後に確認を依頼すると。

学生：「わあ、すごい直ってます。」

私：「こちらでも確認はしましたが念のためタッチパッドなど他の部分も確認をさせていただきますか。」

学生：「問題なさそうです、色々お話も聞けて参考になりました。ありがとうございました。」

私：「参考になったのなら何よりです、P Cの方もまた何かあればお越しください。」

こうして修理は無事完了しその学生は去っていきました。

その後、この学生と再び会うことはなく、私も別の部署に異動になり、この業務も後任に引き継ぎ、再び窓口に立つことも無くなり

ました。あの時の学生が結局どんな将来の選択をしたのかはもう知ることはありませんが、今こうして思い出すと、あの学生に少しでもこの職業の魅力が伝わり、将来の選択肢の一つとして道を示すことが出来ていたのならよいと思いました。

人口が減少しI T業界を支える人材も減っていく中で、これからの社会を共に支えてくれる未来の人材がC EやI T業界を支える職業の働きを見て、あの学生のように少しでも興味や魅力を感じ将来の選択肢の一つとして選ぶきっかけとなれるように、これからも邁進していきたいと思います。