

「いつも」の積み重ね

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 東日本支社 関東支店
第1サービス部 第1グループ

沼宮内 要

PCディスク故障の連絡を受け、作業準備をしていた。私の担当はディスク交換後のデータ復旧作業だ。今回は、新しいディスクに過去にとったバックアップデータを復旧するため、作業端末のデータをロストするリスクがない。とはいえ、バックアップデータをロストすることは絶対に避けないとはいえない。その上、作業が長引けば長引くほど業務は滞り、迷惑が掛かるミスをしないように作業しつつ迅速に終わらせることが望ましい。そう考えてお客様にお伝えすべき注意点と、作業で行き詰ったときのアドバイスをもらえる先輩社員に話を通し、体制を整えておく。今回は特に一人での作業となり、何かあったときの体制は特に重要だと考えた。

準備を終え、お客様先に訪問する。担当の方が笑顔で迎えてくれ、こわばった自分の気持ちも少し落ち着く。業務ができずにいるのに、お客様は急かす様子もなく案内してくれた。むしろ、唐突なのにありがとうございます、と感謝されてしまいまだ作業してないのに、と私が少し申し訳ない気持ちになってしまった。

作業自体は問題なく終了した。最後の業務確認をしていただいている間、撤収の準備をする。片付けを終えてお客様のデスクに向かうとちょうど業務確認が終わったところだった。

「いつもありがとうございます」

その言葉で嬉しさがこみ上げる。お仕事を頂いているのはこちらなのに、感謝されると次も頑張ろうと思える。達成感を覚えながらお客様に少しの雑談を交えながら挨拶して退去する。

帰り道、ふと先ほどのお客様の感謝の言葉を思い出した。私は今回作業したお客様は何回か作業しに伺ったが、回数も自分が担当の期間もそんなに長くない。でもお客様はいつも、と言葉にされていた。そして気づいた。

「いつもありがとう」この言葉や、お客様が急かすこともなく出迎えてくれたのは、先輩方が積み上げてきた信頼あってこそであり、自分はそのいつも、を一つ積み上げた。

次回も失敗せず作業できるよう頑張ろうと気持ちを新たにしたい出来事だった。