

その作業の先に

エフサステクノロジーズ太陽株式会社
サービス事業部コンタクトサービス G r

赤 星 智 浩

現職は社内・パートナー C E 様に情報を提供する W e b サイトの運用を行っておりますが、入社直後は、銀行窓口端末・ A T M 装置内の保守部品整備を行っておりました。先輩方にも恵まれて、徐々にではありましたが、担当できる保守部品も増えていきました。

しかし、人は時に悪い考えを持つものです。「この部品、どう役に立つのか?」、「もっと違う職もやってみたい」、「この保守部品の整備は私じゃなくても良いのでは?」など、今思えば思い上がりも甚だしいとしか考えられない数々です。先輩方は保守部品の整備に全力を注がれているのに、私は明らかに浮き始めていました。

そんな時でした。出荷前検品を行っているリーダーから、直ぐに検品場所に来るようにとの呼び出しがかかりました。やってしまった…整備不良です。部品を固定する為の小さなねじが 1 カ所「緩んで」いたのです。既定の締め付け量ではない、明らか緩み。その場で確認した際にも、「そんな訳はない」と思いましたが、検品用のドライバで触ると、それを実感しました。その場で担当分は全量作業場へ持ち帰り、全てねじ締めを確認しました。その際に担当していた部品数は 20 個でしたが、1 個当たり 11 カ所のねじ締め確認。通常ならば何てことない作業ですが、その時は途方もないねじ締め数に思えたのを今でも覚えています。ねじ締めは気を付けていた「つ

もり」でした。現実には気を付けて「いない」と言われても仕方ない、自信も何もかも打ち砕かれていました。有る時、私たちが担当している保守部品に不良が有るとどうなるのか、と言う話を他の保守作業を担当されている社員の方から伺うことができました。現場の C E 様が保守部品に不良を見た際には、保守部品不良で整備作業を行った弊社へ返却、それはそれで問題ですが、それよりも問題になるのは、不良がある状態が C E 様でも分からず、装置に装着された場合である、との事を仰っていました。不良個所から部品やねじが脱落、稼働部に巻き込まれた場合、最悪装置は全停を伴う故障となる…ゾッとしました。そしてそれによって困るのは C E 様やその営業店の行員の方、そして、それ以上に故障となった A T M や窓口端末に用事が有って訪れた一般のお客様である事に気が付きました。A T M や窓口端末での処理ができなくて、困らない人はいません。私のたった少しの「つもり」は多くの困る人を生み出す、そう実感しました。そこからは考え方を改めました。「この保守部品を整備する事で、金融インフラを支える」大げさかもしれませんが、そう思う事で、自分自身の作業を客観的に厳しく見られる様になりました。

時は流れて、今はその現場から異動となり、情報という形で、保守整備をしています。私が提供する情報を見て作業を行っている C

E様もいるかも知れません。保守作業、その先には様々な立場のお客様がいらっしゃいます。扱うものや場面・立場は違いますが、お

客様が困らない為に、今最大限に何が出来るか、その作業に「つもり」は無いかを、常に考えて日々精進していきます。