

心に置いている言葉

エフサステクノロジーズ東日本株式会社
栃木カスタマサービス部
宇都宮サービスセンター

樋口 将 仁

「シーン…」

真っ黒い液晶に呆然としている私の顔だけが写っている。メインボードを交換し終え、電源ボタンが押されたノートPCは私の想定に反し、ただひたすらにダンマリを決め込んでいた。

ユーザに一人で何う機会が増えたCE2年目の私には、それは十分パニックになるに足る内容だった。ふと助けを求めた。いつもなら頼りになる先輩の姿は今日ばかりはそこにはない。あれは確か一人で対応する作業として、2度目か3度目の作業だったと思う。

その作業は先輩に同行し何度も経験した作業だった。しっかり治せる自信もあった。一人作業ということもあり、いつも以上にメンテナンスマニュアルも熟読した。その自信と備えが裏目に出た。何度も経験したのに、あれだけマニュアルも読んだのに、そう考えていると更に頭が真っ白になっていた。そうだ、先輩ならこんな時なんと言ってくれるだろう。恐らく「冷静になってもう一度1から組み上げてみたら？」と言うのではないだろうか。私は、心の中の先輩の言う通りに深呼吸をして、落ち着いてからメインボードまで再度分解することにした。

結果的には電源ボタンとメインボードを繋ぐフラットケーブルが半抜け状態になっていた為の現象だった。フラットケーブルがうまく押し込みきれていなかった。お客様に業務

確認を依頼する前に気づけたので、お客様には正常に復旧したPCの状態を提供することができた。しかし、CEとしては一度組み上げた装置を再度分解することなく、スピーディー且つ正確に作業を行いたかったと思う。お客様からすれば我々は年齢やCE歴に関係なく、富士通の装置を修理するプロであり、2年目の新人だろうが百戦錬磨のベテランだろうがお客様にとっては同じ『CE』、故障した装置を直してくれる『CE』なのだ。私は改めてCEとして技術と責任が必要なのだと認識した。

それから1年近く経ち、CE3年目に差し掛かろうとしている。メインボード交換はもちろん色々な機器を対応させてもらっている。まだまだ理想像とはほど遠いが、事前には時間がある時はあらかじめ起こりうるであろう事象を想定し、対応策などを考え、現場で意図せず起こったものにも対応できるように心がけている。

私には常に心に置いている言葉がある。

『勝ちに不思議な勝ち有り、負けに不思議な負けなし』

これは東北の球団「楽天イーグルス」の監督を務めていたノムさんこと野村克也さんの言葉だ。何か行動する上でどうしてなのかわからないが偶然成功してしまうことは多々あるが、失敗することに関しては、必ず失敗

するに至る原因が存在する。という意味の言葉だと私は解釈している。

我々C Eが対応する障害には必ず現象と原因が存在する。そして原因を特定し、修理することで現象が解消される。だが、時折正確な原因がわからなかったが、とりあえず部品を交換して復旧したという障害もある。今回、私が経験した電源がつかなかった現象にも、フラットケーブルの半抜けという原因があった。とは言え、半抜け具合によっては何の問題もなく電源がついてしまうこともないわけではない。そして何日か経ってから突然電源がはいらなくなり、リピートが発生してしまうこともあり得る話だ。さらには同じく半抜け状態であっても何一つ問題なく延々と使い続けることができることもある。ノムさんの言葉を借りれば、こういったことが『不思議な勝ち』なのではないかと思う。

私はC Eとして『不思議な勝ち』のない作業をしていきたいと思っている。確かに障害

の中には、原因というものが複数あったり、お客様の使用方法や状況といった環境因子に起因して発生頻度や内容が変化したりしていくものがあるのも事実だ。しかし、私はC Eとして極限までお客様の業務や生活の安定と安心を提供できるように、知識を身につけ経験を積み、私から見てもお客様から見ても理想といえるようなC Eになれるよう精進していきたいと思う。

「失礼します。修理が完了いたしましたので報告させていただきます。」

あれから一年ほど経ち、メインボード交換は戸惑うことなくこなせるようになった。いまは先輩ではなく、後輩と一緒に訪問している。お客様との会話機会も増え、珍しい機器の対応やトラブル対応も経験することができた。まだまだ、胸を張って一人前のC Eだとは言えないかもしれないが『不思議な勝ち』をゼロにできるように！