

保守サービスに携わる達成感とは

OKIクロステック株式会社

支社統括部 中部支社

サポートサービス第二部 沼津支店 C E 係

滝 川 泉

私は、入社以来金融機関の出納機に携わる仕事を続けてきました。

現在稼働中の機器は3世代目で、初代の出納機は私が入社した年に世の中に出回った機械です。当然新人時の機種訓練も初代の機械を研修し、一人前になる前に先輩とのOJTにも一緒に付いていったのもこの機器でした。

OJTも終わり一人でフィールドに修理や点検に行くようになり、色々な経験をさせてもらったのもこの機器です。日々さまざまな経験を積む中で感じたことは、保守という仕事が「当たり前」を支えるための非常に重要な役割を担っているということです。

この仕事に携わる中で、普段目立つことのない保守業務が、いかに多くの人々の日常生活や業務を支えているのかを実感しました。

私が特に印象深かったのは、中堅社員になったある日、夕方某銀行の支店内現金が一致しないので、(あるべき数字に対して現物が不足している)すぐに保守に来てほしいという内容でした。

お客様の業務が全面的に停止して、現金が一致をしない限り支店内職員も帰宅することは出来ず、また管理する支店統括事務部の方も帰宅することが出来ない状態でした。この出納システムは、銀行業務の中核を担う重要な役割を果たしており、早急な対応が求めら

れていました。

現場に到着すると、お客様は非常に不安な表情を浮かべており、そのプレッシャーに負けそうになる自分がいました。しかし、これまでの経験とチームの協力を信じ、「まずは現金不一致原因の特定から始めよう」と冷静に取り組むことを決意しました。

昨日の現金一致後から、現金締までの業務で機械にエラーが発生していないかを確認しました。当日は紙幣に関するエラーが1件、硬貨に関する障害が1件発生していました。

まず紙幣のエラーに関して、現金不一致が発生しうる案件なのかを確認し、ご担当の行員様と一緒に操作上間違えないか確認しました。結果エラー後の処理は適切に行っており問題なしと判断し、次の硬貨のエラー内容の確認に移りました。これも、適切に処理が行われおり問題なしと判断しました。

結果を支店役席、支店長に、機器が原因で支店内現金不一致が発生していないと報告しました。この時点で時間は18時を回っていたと思います。この時点でまだ支店内の現金は一致をしていません。この後職場の上司とも相談し途中経過を報告。

支店長より退店許可が出ておらず、現金一致するまで、支店に残るように依頼されました。

そこで私は次に、本当に機器内に現金が残っていないのかを証明するために、出納機

内の各ユニットを外し、残留がないかを確認作業に移りました。この時点で1名保守員を応援依頼し2名体制で不一致の原因追及に没頭しました。「絶対に解決してやる！機械は悪くないことを証明して見せる！」と心の中で叫びながら、作業をした記憶があります。

対応した結果は機器内に残留もなく、また現金の誤判別もなく、機器の起因に寄る不一致ではないと、一つ一つ丁寧に支店長にご説明しました。また2件のエラーが発生していることは事実の為、プラスワン点検を実施し、汚れやすい箇所の手入れを行ったことも併せて報告しました。しばらく待機の時間が続き、支店内の空気が段々と重くなっていました。

それから約1時間ほど経過してから、担当者の動きが慌ただしくなり、支店内に「原因が分かりました。」と声が響き渡りました。結果は、支店内の処理伝票の金額記載ミスと分かり、これで私たちも無事解放となりました。この時、時間は21時を回っていました。

不一致の原因が出納機では無かったことを証明出来た事に安堵し、作業報告票を記載している時に支店長様が来られ、笑顔で「本当に助かりました、一致するまでずっと残って頂き申し訳なかったです。機器は何も悪くなかったから、遅くまでありがとう」と言って

くださったことが、今でも忘れられません。

この経験を通じて、保守サービスの本質とは、単に機器を修理するだけでなく、お客様に安心感を提供することであると気づきました。特に現金トラブルは、まずお客様よりヒアリングすることから始まり、原因に行きつくまで時間が掛かります。少しでも原因追及に時間を短縮できるようコミュニケーションを大事にし、保守員に対して会社名で呼ばれるだけでなく、個人の名前で呼ばれる迄の信頼関係築くことがいかに大切かわかりました。

保守サービスは、直接的には見えにくい部分での活動が主ですが、実際に多くの人々の生活やビジネスを支える非常にやりがいのある仕事です。「当たり前の毎日」を支える責任感と、チームで成し遂げる達成感を強く感じました。何よりもお客様の笑顔や感謝の言葉が、今でも私の仕事に対するモチベーションとなっています。

これからも、より多くの経験を積み、また後輩にも分かりやすくアドバイスし、技術力を磨くだけでなく、お客様との信頼関係を更に深めていきたいと思っています。そして、保守サービスを通じて、安心と信頼を提供できる存在であり続けたいと考えています。