

思い出した気持ち

OKIクロステック株式会社
支社統括本部 第二支社
サポートサービス第二部 新潟支店CE係

坂 田 鴻 平

「なんでこの仕事をしているんだろう。」

私は入社して10年が経ち、CEとして仕事に慣れてきた頃、漠然とこの言葉を考えることがありましたが、すぐには答えには辿り着きませんでした。

私は機械の保守作業を行っており、修理作業でお客様先へ駆けつけることがあるのですが、機械が直るのか不安そうなお客様や、機械の故障によって業務が進まないことにより、不機嫌になられているお客様がほとんどです。時には、「早く直してもらえますか、仕事にならないんですけど」と言われることもあり、私はそれに対して「申し訳ございません、すぐ作業に取り掛かせていただきます」と謝罪をして保守作業をします。

機器の故障により、お客様へご迷惑をおかけしているため当然のこととはわかっていますが、私はこのやりとりをしている中で、いつしか「機械なんだから故障することもあるし、仕方ないじゃないか」と思うようになっていました。

ある時先輩に「今日作業したお客様が凄く不機嫌で、機械だって故障するし仕方ないで

すよね」と何気なく話した時がありました。私は当然のように共感してくれると思っていたら、先輩から「もしかして機械を修理して終わりだと思ってるでしょ、お客様も業務が止まってしまっているから怒るのも当然じゃないかな」と意外な返事が返ってきたことに驚きました。そして続けて「お客様の業務を支えている仕事だと思えば、やる気でもかよ」と言っていました。

その日の夜、先輩に言われたことを考えていると、「様々なお客様の機械を保守しているんだ。少なからずお客様の業務を支えられる仕事ならやってみたい。」と思い入社したのに、気づけば今は「CEは機械を修理するのが仕事」だと思って過ごしていたことに気が付きました。

「なんでこの仕事をしているんだろう」

今の答えは、様々なお客様の機械の保守を通じて、社会インフラを支えているこの仕事にやりがいを感じているからです。

これからも、お客様に満足していただけるCEになれるように精進していきます。