

次の人の事を考えて

OKIクロステック株式会社

支社統括本部 第一支社

サポートサービス第一部

渋谷サービス課第一係

栗原直樹

私は入社してから11年間、金融機器の保守に従事してきました。

その経験の中で心掛けている事が有るので紹介したいと思います。

心掛けている事は「次に扱う人の事を思い・考えて保守を行う事」です。

私がこの事を強く考える様になったきっかけは、あるお客様での機器更改の際、元々機器の設置されている場所が部屋の端で、周囲に他社の機器も有り、扉も完全には開けられない状況でした。

設置環境が悪く作業に苦労していた為、お客様へ「本来の図面上の設置位置と多少異なるが位置を変更しても良いか？」と問診したところ、お客様も「そうですよね！私たちが使う時に周りの機器に干渉して業務がし辛くて困っていたんですよ」と言って頂き、設置環境が良い場所へ機器を移動して頂けた事があったからです。

それまでは、盲目的に手順書や図面に書かれている機器配置に従って作業を行っていましたが、現地環境によってはそのまま機器を置いてしまうと周囲の照明が操作画面に入り込んでお客様やエンドユーザーにとって使

い辛いことや、エアコンなどの他の附属機器に干渉して扉が完全に開けられないこともありました。この環境では保守作業が難しくなってしまって、作業ミスを誘発するような事象が起こってしまうと感じました。

その後は、設置作業の際に作業時の機器周囲の環境だけでなく、今後機器の近く置かれる予定の什器等が有れば干渉しないか確認をする、図面を頂いた段階で問題になりそうな環境が有れば予め確認をするようにしました。

また、保守点検等の作業にも新しく物が置かれているなど環境が変化していれば、お客様にお困り事は無いか確認をする等、問題が有れば逐次、現地責任者やお客様へ問診し、なるべく良い解決策を考えるようにしています。

環境上、多少は仕方ない部分も有りますが、そのままにせず、出来るだけ環境が良くなる様、考え続ける事で、お客様、エンドユーザー、保守員が気持ち良く利用できる環境作りが、品質向上と顧客満足度の向上に繋がると 생각합니다。

これからも最初の設置から最終的な撤去、更改まで含めて、次に扱う人の事を思い・考えて保守を行うよう心掛けます。