

メンテナンスと気づき

OKIクロステック株式会社
サポートサービス事業本部
第一サービス事業部 第一部 第一課

中 井 英 和

東京湾を望む高層マンション。その最上階近くにある事務所の一室に、低い唸り声が充滿していた。

プリンターが停止し、その前に立つ男性の苛立ちが空気を重くしている。彼はこの事務所で、ECサイトを運営する流通販売業を営んでいた。

商品売買の全てがこの場所で完結する。商品の受注、管理、発送まですべて一人で運営していたため、プリンターの故障は彼の業務全体を麻痺させる大問題だった。

男性は画面いっぱいに並ぶ受注メールを払い、ため息をつく。「こんな大事なときに限って……。」

発注書も送り状も印刷できず、彼のオフィスには対応待ちの商品が山積みだ。その姿を見てすぐに察した保守員の私は、冷静な表情で「失礼します」と声をかけた。

中に通されると、男性は苛立ちを隠さない。「遅かったな。こんなに待たせておいて、すぐ直せるんだろうな？」

圧力に晒された私だが、穏やかに応じる。「ご安心ください。まず状況を確認いたします。」

工具かばんを抱えた私は、プリンターの作業台に腰を下ろし、故障の原因を探り始めた。

作業は順調だった。私は数分のうちに問題

の原因が消耗品のセンサーにあることを突き止めた。このプリンターはインクや消耗部品を自動で管理する仕組みだが、一部のセンサーが情報を正確に読み取れず、それがプリンター全体の動作を妨げていたのだ。

しかし、修理に取り掛かる途中、私が気になったのはプリンターの隣に積み上げられた手書きのラベルや集荷リストだった。さらに、書類とは別に床に散乱するのは手作業で管理されているような紙の山だ。

「お忙しそうですね……」と私がつぶやくと、男性はようやく苛立ち混じりに口を開いた。「そうだよ。このプリンターがまともに動かない中で、時間も無い。印刷できなきゃ注文管理もラベル作成もアウトだ。」

男性の顔には疲労の色が濃く、男性は険しい顔を向けながら言葉を絞り出す。「最近じゃどこも効率だ、DXだと騒ぐが、現場は追いついてないんだよ」と漏らす。

私は聞き流すことなく、修理の手を動かしながら相槌を打つ。「確かに、現場と理論が噛み合わないこと、多いですね。このプリンターも、その昔は最先端の機能を持っていたのですが。」この何気ない一言が、男性と私を少しだけ冷静にさせたようだ。

機能か、私はふとプリンターの設定画面

に目を走らせた。そこで気づいたのは「ラベル印刷モード」という未利用の機能だ。ほとんどの人が知らない機能で、ちょっとしたデータを入れるだけで、発注ラベルや配送ラベルを簡単に生成できるものだった。この機能が有効なら、手書きの業務を大幅に軽減することができるだろう。

私は自分の手を止め、おそろおそろ提案する。「もしよろしければ……少し試したいことがあるのですが。」男性は不審そうに眉をひそめながら応じた。「試すって、なんだ？」

私は設定を調整する。パソコンとプリンターを繋ぎ、古いプログラムをアップデートしながら「ラベル印刷モード」を有効活用する。数分の調整の後、データ入力を促す。「ここに商品情報を入力していただけますか？少しだけ試してみてください。」

不信感を持ちながらも、男性は言われた通りデータを入れ、印刷を開始する。

結果は予想以上だった。ラベルは整然と出力され、一目で見やすい。同じデザインに合わせた受注書も同時に生成される。「これ……良いよ、使えるよ。」男性は驚きの表情を浮かべた。

私は静かに言う。「このプリンターの有益な機能なのですが、ご案内が遅れてしまい申し訳ありません。」

男性の厳しい表情は、次第に感謝を込めた穏やかなものになっていった。「急がせてしまって悪かった。……君、名前は？」

「私は中井といいます。」

「いや、中井君。ありがとう。こういう技術者がいるなら、まだこういう古い機械も使えるんだな。効率化やDXは機械任せだったが、まずは今できることをから少し考えてみるか。」

「ありがとうございます。お役に立てて光栄です。」微笑む男性の姿とともに、その場は和やかな空気になっていった。

修理を終えた後、私は高層マンションのエレベーターに乗った。その途中で窓の外に目をやる。広がる東京の街並み——光る窓の一つひとつが、働く人々やその暮らしを支える舞台だ。

「メンテナンスは何かを直す技術だけではない、人々の仕事を支える社会のプラットフォームなんだ。」私は心にそう刻みながら、次の現場へ向かって歩き出した。