

私が保守しているもの

東芝 I T サービス株式会社
サポート&ソリューション統括部
カスタマコンタクトセンタ部 第四担当

山 本 智 弥

私は、入社してから今日に至るまで保守業務に従事してまいりました。ハードウェアからソフトウェアに畑が変わることもありました、どのような現場でも、私たち保守員が考えなければならないことは変わりません。それを教えて下さったのは、とあるお客様でした。

保守員二年目、まだ独り立ちして間もない頃のことでした。とある病院様でご使用されているコンピューターが正常に起動しなくなり、大至急での対応をお願いしたい、との連絡が事務所に入ってきました。私はすぐに仕度を整え、現場に向かいました。

病院に到着すると、出迎えて下さった事務員様は開口一番、「やっと来た！こっちです！」と仰いました。案内されるままに院内に入ると、待合室には数名の患者様がいらっしゃいました。そのまますぐに診察室へ通されましたが、待合室の雰囲気はピリピリとしていることは、先ほどの事務員様の様子も相まって、少し通りがかっただけでも十分に分かりました。

診察室には別の事務員様と、それから白衣を着た院長先生がいらっしゃいました。院長先生は私の姿を見るなり、安堵した表情で「東芝さん、待ってましたよ！すぐに治療をお願いします」と仰いました。それはコンピューターを患者様に見立てた冗談だ、と私は理解していました。

私は、作業内容とおおよその時間見込みを院長先生にお伝えし、さっそく作業に取り掛かりました。調査を行った結果、故障箇所はマザーボードであると特定。当時はまだ経験の浅い時分でしたが、幸いにもこの機種は比較的多く対応しておりましたので、部品交換をスムーズに終わることができました。

私が作業する様子を、院長先生はじっと見られておりました。部品の交換が終わり、本体のカバーを閉めたところで、院長先生は「さすが、専門医は手つきが違いますね」と仰いました。先ほどのように、修理を外科手術に見立てた冗談を仰ったのだと思いますが、院長先生は至って真剣な顔つきでした。その後、コンピューターは無事に起動し、動作確認も問題なし。修理作業は終了となりました。私が報告書をお持ちすると、院長先生は内容を読みながら、「ばっちり直して頂いてありがとうございます。次は私が患者さんを治す番ですね」と仰いました。

その言葉を聞いて、私はハッとしました。次は院長先生が患者様を治す番。言い換えれば私の仕事はその前段階であり、私が行った修理は患者様の治療に直結していた、そう気付かされたのです。

先ほど院長先生が仰った二つの冗談は、まさに私たちの仕事の本質を示していました。私が保守したコンピューターは、院長先生や患者様にとっては聴診器やメスと同じ、治療

に必要な医療機器です。その先に患者様がいる以上、私は専門医として、コンピューターの修理を通じて患者様の治療にあたっている。その重要な事実、私は院長先生の言葉で気付かされたのです。

診察室を辞去し、待合室を通って病院の外に出る時、ひとりの患者様が私に「ご苦労さん」と声をかけてくださいました。以前であれば、私はその患者様に「ありがとうございます」とお返事をしたと思います。ですが、私は「お待たせして申し訳ございませんでした」とお返事を返しました。私の仕事の先に

いるのは、紛れもなくこの患者様だからです。

まだ若かった私にとって、この経験は「自分がどういう仕事をしているのか」ということを気付かされた大切な出来事でした。そして、この時学んだことは今も変わらず活かされています。保守員の仕事は目の前の機械を直すことではなく、その機械が提供するサービス、そしてそのサービスを享受する人々を守ることである。それを頭と心の中にしっかりと刻み、私はより良い保守を社会に提供できるよう、邁進していきたいと思っています。