

焦る気持ち

東芝ITサービス株式会社
フィールドサービスセンター
ロジスティクス部 企画担当

西 垣 大二郎

私がまだ20代前半。西日本のフィールド担当として金融機関の窓口端末の保守業務にあっていた時のことです。その日は遠方の幾つかの支店で窓口端末の点検作業が予定されていました。いつものように前日の夕方から定期交換部品や代替端末の準備をして翌日に備えていました。ただいつもと違うこと、それは、業務終了後に親族の結婚式に参加するため故郷に帰省する必要があったのです。

少しハードスケジュールでしたが、普段通り進められれば何てことはない。軽い気持ちで事務所を出発、一件目を訪問し、点検を開始しました。窓口に設置してある端末を持参した代替端末へ、切替え点検項目を実施。作業が終了した後、元の端末に戻してお客様へ引き渡す。いつもの慣れた作業です。

一件目の点検も終わり、次の支店へ車を走らせること約15分。突然ドリンクホルダーに入れていた携帯電話が鳴り始めました。私が勤務する事務所からでしたが、普段お客様を回っている時間に事務所から電話が入ることは稀で、ギョッとしたのは今でも覚えています。近隣のお客様でトラブルでもあったかな。この後の予定もあるし、同僚の保守員が対応してくれないかな、まさか先程の支店で何かトラブルは発生していないだろうか、僅かな嫌な予感が頭をよぎる中、路肩に停車し電話に出ました。その内容は、先程点検をした機器のトラブルでした。「用紙が詰まるみたい

だからすぐ戻って確認をして」僅かな嫌な予感的中していたのです。

私は直ぐに先程の支店へ車を走らせました。いつも通り作業したはず、だから作業が影響したものではない、そう自分に言い聞かせ点検作業を振り返りました。でも思い出せたのは、仕事が終わった後の帰省のこと。翌日の結婚式のこと。作業とは関係のないことばかり考えており、点検の内容は殆ど思い出せなかったのです。この後も怒られるかな。この後の予定もあるのに。

自分のことばかり考えながら程なくして先程の支店へ到着し、謝罪のために担当者様の前まで足を急がせました。「早かったね、紙が詰まるから見てよ」全く想定していなかった第一声でした。点検が原因で用紙詰まりを起こしているにも拘らず、私への不満を一言も口にされることはありませんでした。

急いで代替端末を用意し、確認のため搬送部を持ち上げてみると、ネジで固定してあるはずの用紙搬送路がカチャカチャ音を立て動いており。5本あるネジの全てが仮止めの状態で、それが原因で用紙詰まりを起こしていたのです。こんな基本作業もできていなかったのか。今までに経験したことがないミスにショックを受けながら、ネジを締めなおし動作確認を行い、用紙詰まりのトラブルは解消しました。担当者様にネジの締め忘れがあったことを改めて謝罪しましたが、「はっきり

とした原因がわかって良かったよ、利用者も少なかったし、たまにはこんなこともあるから元気を出しなよ」落ち込み、項垂れる私を労う言葉までいただいたのです。

この後の作業にも、この作業ミスが発生させた影響は尾を引き、落ち込んだ状態で作業を続けました。今思い返すと新たな作業ミスが発生する可能性もゼロではなく、何事もなく点検作業を終えられたのは、たまたまだったのかもしれない。

この時の状況を落ち着いて振り返ってみると、「いつも通りの作業だから」この言葉が意味する気の緩み。早く点検を早く終わらせて帰省する。自分自身のことを優先に考えていたことが原因です。本来最優先とすべき基本作業の徹底。お客様第一。このような点が欠如していたのは言うまでもありません。ま

た、私を気遣って労いの言葉まで掛けていただいた担当者様にも、周りを見渡す余裕のある行動が私には必要であることを学ばせてもらいました。

半年後、あの時の担当者様を訪問する機会があった私は、前回ミスを挽回する気持ちで精一杯集中し作業を終えました。「この前とは何か違うね。このような作業をしてもらえらるなら安心して任せられるよ。」保守員にとって最大の誉め言葉をいただくことができました。

私は今でもあの作業ミスを忘れません。気持ちに余裕のない作業は所作に出る。慌てず一つ一つ丁寧に作業することが、いつか担当者様への恩返しとなる。その気持ちを大事に日々の業務を行っています。