

現場が育んだエンジニアの姿勢

株式会社九州テン
熊本支店

相 川 柊 斗

「カスタマーエンジニア（以下C E）の仕事は装置の点検や修理をすること」入社したての私はそう思っていました。この考え自体は間違いではありませんが、それだけがC Eの仕事ではないということを入社二年目にして痛感しました。きっかけは、対応していたあるお客様とのやり取りです。

そのお客様は3～4回目の訪問時には受付では自然と名前と呼んでいただき、作業前後に軽い世間話をする関係になっていました。設置環境や業務の流れが少しずつ分かりかけてきた時期で、現場の背景がうっすらと分かり始めた頃でした。日々のログ、忙しくなる時間帯など、点在していた情報が少しずつ私の中で結びついていったのです。

そんな折、転勤の辞令が出ました。転勤前の最後の修理でお伺いし、作業を終えて「今後は別の者がお伺いすると思います」とお伝えすると、担当の方が「寂しくなりますね。戻ってこられたら、また修理に来てください」と笑顔で言ってくださいました。さらに「正直、あなたに直してもらえると安心でした。いつも助かっていましたし、うれしかったです」という言葉まで添えていただきました。

C Eは装置を直して当たり前だと思っていました。しかし、このお客様からの言葉は静かに胸に響きました。求められているのは復旧という“成果”だけではなく、「あなたが来るから安心だ」という“気持ち”も確かに

ある——お客様の言葉で実感した瞬間でした。

その日を境に、現場での振る舞いを見直しました。ご依頼事項を直すだけでなく、「最近エラーの発生は増えていませんか」「気になる音や動作の遅れはありませんか」とこちらから積極的に問診するようにしました。また配線・冷却・設置の見直しなど運用面の小さな改善を一緒に積み上げるようにしました。

現場を訪問した際には周辺機器の接続状態や電源タップの発熱、吸排気口の埃、設置棚の通風スペースなどを点検し、あわせて対象装置以外は大丈夫かも確認することで、気づいた点をその場でお伝えしています。さらに、新しい装置をご検討中と相談を受けた際には、湿気の多い場所を避けること、筐体サイズと搬入経路・設置スペースの確保、通風と温度管理、必要電源容量やコンセント位置、場合によっては重量や振動への配慮まで、導入前に押さえるポイントを具体的にご案内しました。

単発の故障対応に終わらせず、次の不具合の芽を摘み取るための問いかけを標準にしました。作業後の説明は専門用語を噛み砕き、原因・対策・運用上の注意点を簡潔にまとめ、作業後のメモも短く分かりやすく残すことを心がけています。復旧という事実には納得と安心を添えてお返しすることが、技術者として

欠かせない役割だと捉えるようになったからです。

あわせて、誰が対応してもトラブルが起きにくいよう現場固有の注意点は社内に情報共有するようにしました。

保守を行う上で、お客様からの信頼感は重要だと感じています。関係が深まるほど準備は整い、判断は早く説明は伝わりやすくなります。誰が伺っても同じ品質をお届けすべきですが、担当者への安心感も確かに存在します。だからこそ、初回から寄り添える技術者でありたい、その思いを日々の所作に落とし込んでいます。例えば、業務が止まりにくい時間帯に作業枠を提案したり、復旧後に「気

になる点があればいつでもご連絡ください」と一言添えたり、小さな配慮を積み重ねることを忘れません。

別れのご挨拶に込められた温かい言葉は、今も私の仕事の軸です。私たちが向き合っているのは装置だけではなく、装置が支えるお客様の仕事があります。だからこそ、目の前の装置を直すこととその仕事を滞りなく続けてもらうことの両方に責任を持つ。その意識を胸にこれからも「直す力」と「支える姿勢」を片方に偏らず同じ熱量で磨き、より良い保守をお届けできるよう、現場に向かっていきたいと思います。