

信頼がつなぐ未来への一步

株式会社新星工業社
福山営業所

三 上 幸 司

この日の定期保守訪問は、私にとって忘れられない、そして大いに励みとなる経験となりました。

お客様先を出て、車に乗り込む瞬間のあの晴れやかな気分と、込み上げてくる「今後も頑張ろう」という強い思いは、私がこの仕事を通じて最も大切にしている価値を再認識させてくれたからです。

私が担当しているのは、お客様の事業を支える重要なインフラである富士通のサーバー機の保守です。いつも通り訪問し、機器の動作確認やログの点検、そしてお客様との簡単な状況確認を行いました。お客様との会話の中で、システム更新という大きなプロジェクトが進行していたことを初めて知らされました。

通常、システム更新となれば、ハードウェアの選定から導入、その後の保守体制まで、すべてを新しいシステムインテグレーション（S I）会社が一括して担うケースが多いです。

そのため、今回の更新で現行システムの導入会社とは別のS E会社が選定されたと聞いた時、「これでうちの対応も終わりになるかもしれない」という一抹の寂しさを感じたのが正直なところでした。

しかし、お客様から語られた内容は、私の

予想とは全く逆のものでした。

「新しいシステムは別の会社をお願いすることになったんだ。だけどね、サーバーは富士通さんの機械を入れることにしたんだよ。そして、保守はこれまで通り、あなたにお願いしたいと思ってね」

この言葉を聞いた瞬間、私の胸に熱いものが込み上げてきました。

驚きと、それ以上に深い感謝の念です。新しいS E会社が選定されながらも、ハードウェアに富士通のサーバーを選び、その保守をあえてわたしが継続して担当できるよう配慮してくださった。これは、単なる製品への信頼だけでなく、これまでの私たちの対応、つまり私個人の日々の働きぶりを評価してくださった証に他ならないと感じたからです。

お客様は続けて、今回の決定に至った理由を説明してくださいました。「もちろん新しい会社の提案も魅力的だった。でもね、日頃のあなたの対応は本当に素晴らしかった。問題が起きないように、いつも先手を打って細かなところまで気を配ってくれる。何かあった時の対応も迅速で、何より安心感があったんだ。」

私は、自分が何か特別なことをしたという自覚はありませんでした。日々のルーティンワークの中で、当たり前のことを、当たり前以上に丁寧に行ったつもりではいましたが、

それがお客様にとって「特別な配慮」として受け止められていたことに、深く感銘を受けました。

定期点検時には、ただ確認項目をクリアするだけでなく、お客様の業務時間や利用状況を考慮し、最も負担の少ない時間帯を提案し、確認内容を分かりやすく説明する。

報告書は、専門用語を避け、経営層にも現場担当者にも理解できるよう、簡潔かつ明確に作成する。

些細な異常の兆候を見逃さず、大きなトラブルになる前に、具体的なリスクと対策を提示する。

これらはすべて、「できる範囲のこと」だと思っていたのですが、お客様は「対応時の気の配り方」として、目に見えない努力と姿勢をしっかりと評価してくださっていたのです。特に、システム更新という大きな転換期において、「技術的な能力だけでなく、人としての信頼」が、ビジネスの継続に影響を与える決定打となったことは、この仕事の醍醐味であり、私が最も誇りに思う点となりました。

お客様からの「今後ともよろしく」という温かい言葉は、ただの社交辞令ではなく、未来への約束のように響きました。

私は知らず知らずのうちに、お客様の「システムを守る」という大前提を超えて、「お客様の安心と事業の継続性を守る」という価値を提供できていたのだと気づきました。新しいシステム、新しいS E会社との連携という新たな環境下でも、私がこれまで培ってきた「気の配り方」は変わらずに求められています。

これは、私の仕事が、最新の技術や華々しい導入プロジェクトの裏側で、地道ながらも確実に価値を生み出していることを証明してくれました。

車に乗り込み、エンジンをかけた時、視界に入った空は、まさに私の心象風景そのものでした。一点の曇りもない、清々しい晴れやかさ。

今回の経験は、私の職業人生において、大きなモチベーションの源となります。技術は進化し、システムは更新されていきますが、「人に対する誠実な対応と、細やかな気遣い」という普遍的な価値は、いつの時代も、どんな技術の壁をも超えて、お客様との強固な信頼関係を築く鍵であることを確信しました。

この信頼に応えるためにも、「今後ともよろしく」という言葉を胸に、私はこれからもお客様の事業の安定稼働のために、日々の業務に真摯に向き合い、尽力していくことを誓います。