

「不安に寄り添うこと」

NECフィールドディング株式会社
中四国・九州ブロック統括部
広島支店 山口営業所

豊 田 孝 幸

もう少しで退職を迎える今、この応募を通じて、これまでの保守員としての歩みを振り返る機会をいただきました。

長い年月の中で数え切れないほどの障害対応を経験してきましたが、ふと新人時代のあの出来事を思い出しました。

当時は気づくことのできなかった自分の考えの未熟さを突きつけられた経験であり、今の私の保守観の原点となった出来事です。

いまさらと思われるかもしれませんが、その経験があったからこそ、私は今日まで保守員として歩み続けることができたのだと思っています。

今から四十年前、私は配属されたばかりの新人保守員でした。

いつも頼りにしていた先輩は他の対応に追われており、スケジュールが空いていた私がアサインされました。内容は、オフィスコンピュータ、いわゆるオフコンの障害対応でした。

状況は、朝一番からシステムが立ち上がりず、業務が完全に停止している、いわゆるシステムダウンの状態でした。

現在のように縮退運転や冗長構成といった仕組みはなく、当時の機械は一部分でも故障すれば即停止してしまいます。まさに、故障＝システムダウンという時代でした。

訪問先は、これまでお伺いしたことのないお客様先で、担当者は女性の方でした。

「仕事ができず、本当に困っている。早く復旧してほしい」

その切実な様子に、私は強い緊張と不安を覚えました。

叱られることはありませんでしたが、私は復旧のことばかりに気を取られ、状況把握のためとはいえ、お客様へ質問ばかりしていた記憶があります。

端末修理の経験はありましたが、オフコンの対応はあまり得意ではありませんでした。

エラーの詳細は覚えていませんが、明らかに重症で、「早く、早く直さなければ」と強く焦っていたことだけは覚えています。

ところが、数枚ある基板の中から被疑部品を特定することができ、至急、部品の手配を行いました。

新幹線で部品を運んでもらい、午前中には無事復旧し、業務も正常に立ち上がりました。

不安の中での作業でしたが、被疑部品一枚を特定し、短時間で一発復旧できたことに、私は大きな達成感と満足感を覚えていました。

お客様へ復旧報告を行い、内心では「どうだ、直したぞ」と誇らしい気持ちで、浮き立つような気分のまま現場を後にしました。

しかし数日後、思いもよらない連絡が入りました。

「先日の障害対応について、お客様からクレームが入っている」

連絡を頂いたのは、現場には立ち会って
なかった担当者の上司でした。

作業ミスはしていません。

短時間で復旧もしていますし、業務への影
響も大きくはなかったはずです。

それにもかかわらず、なぜクレームになる
のか、当時の私にはまったく理解できません
でした。

「直ったのなら、それで良いのではないか」
と、浮き立っていた気持ちは一気にしほみま
した。

その後、上司と振り返りを行いました。

「機械を直した対応自体は、とても良かった」

そう前置きしたうえで、上司は静かに問い
かけました。

「でも、直ったことに自分だけが満足して
いなかったか」

「お客様への心配りや配慮、お詫び、状況
確認は十分だったか」

後日、上司と一緒にお客様のもとへ謝罪に
伺いました。

その場でお客様から直接、

「朝から業務が止まり、取引先への連絡も
できず、本当に不安だった」

と言われました。

その言葉を聞いた瞬間、私は胸を突かれる
思いがしました。

短時間で復旧できたという事実だけを見
て、自分の仕事を評価していましたが、お客

様にとって復旧までの時間は、先の見えない
不安な時間だったのです。

私は、機械が止まっている間にお客様が抱
えていた焦りや恐怖を、まったく想像できて
いませんでした。

この時初めて、保守とは「故障を直すこと」
だけではなく、「不安を取り除くこと」でも
あるのだと、心から理解しました。

それ以来、私は「機械を直したから終わり」
ではなく、作業前・作業後の対応こそが重要
であると意識するようになりました。

修理はあくまで手段であり、その先にある
お客様の業務と安心を守ることこそが、保守
員の本来の役割であると考えています。

四十年前のこの経験は、今もなお私の行動
の原点の一つとなっています。

現場では、技術力だけでなく、お客様の立
場に立ち、不安に寄り添い、信頼に応える姿
勢を何よりも大切にしてきました。

新人時代に得たこの経験は、私にとって非
常に大きな学びとなりました。

言葉で伝えることは簡単ですが、実際に経
験して初めて、その意味を深く理解できたの
だと思います。

機械を直すことに満足するのではなく、そ
の先にいる「人」に目を向けること。

それこそが、私たち保守員が保守員たる背
景であり、これからも変わることのない大切
な価値だと、私は考えています。