

“つぶさんというや” が笑いに変わるまで

都築テクノサービス株式会社
西日本エリア 神戸グループ
第三フィールドサポートチーム
[淡路島オフィス]

川 上 卓 洋

いまから十年前、私はA T Mや周辺機器の保守を担当するC Eとして、一つの大きな失敗を経験し、お客様対応の本質を学びました。

その日、A T Mの稼働時間が終わった後の定期点検で訪問した夜のことです。20時15分から点検作業に入る前、A T M担当のお客様より「何時ぐらいまでかかる？」と尋ねられ、私は「だいたい、21時30分頃までかかります」と答えました。業務後にもかかわらず待ってくださっている状況で、「もうちょっと早く終わらんの？」と促され、思わず「頑張ります！」と即答してしまいました。

本来、点検は時間に左右されない丁寧さこそがエンジニアとしての技術力の高さだと思っています。それなのに私は“早く終わらせる”ことを最優先し、二年に一度の交換部品を見送り、後日改めて交換しようと考えていました。内部のベルトが明らかに伸びていたのに、そのままにしまいました。お客様に事実を伝えるべきところを、「とりあえず動く」状態で済ませてしまったのです。テストは問題なく、終了時には「できるやん！」と言われ、私は安堵しましたが、それは本質から目をそらした“安堵”でした。

翌朝、あっさりとその安堵は砕け散りました。次の日10時頃、コールセンターから障害連絡が入り、昨日点検したA T Mが止まったという報告でした。別現場へ向かう途中に先

輩から「昨日の点検した装置やから、お客さんに電話してくれへん？」と連絡が入り、私は血の気が引きました。エラー内容は、前日見過ごした部品の動作不良でした。原因は紛れもなく自分の判断ミスでした。代わりに先輩が現地へ向かってくれることになり、私は事情を包み隠さず伝えました。電話口で「お客さんになんで一言“後日改めて交換します”って言わなかったんや」と叱責を受け、胸の奥がずっと熱く痛みました。

数日後、別装置の対応で同じお客様のもとを訪れました。名乗った瞬間、担当者の表情がわずかに曇りました。逃げ出したくなる気持ちを押さえつけて作業に入ったとき、担当者から放たれた一言「つぶさんというや！」。※注釈「つぶさんというや」は関西弁で「壊さんというや」、つまり「壊さないでね」「失敗せんというや」という意味があります。単なる注意ではなく、頼りたいという思いと不安が混ざった、関西特有の柔らかい表現です。

その言葉には、不安と落胆、そして「二度と裏切らないでほしい」という切実な願いが込められていました。私は自分の甘さと向き合わざるを得ませんでした。

そこから、私の対応は変わりました。作業前後の状態を確認し、ログ等も参照したうえで、動作テストは「動いたか」ではなく「安心して使えるか」で判定します。時間がかか

るときは、その理由と見通しを先にお伝えし、無理な約束はしません。丁寧にやるほど遅くなるわけではありません。丁寧にやるからこそ、結果として早く、確かに終わるのだと実感しました。そう確信できるまで、現場での小さな改善を繰り返しました。装置だけでなく、不安も一緒に片づけることが、私の“仕事の終わり”になりました。

あれから十年が経ちました。先日、思わず十年前を重ねてしまう出来事がありました。仕事とは関係のない時間、一人で行きつけの店に晩ご飯を食べに行ったとき、偶然、A T M担当とは別のお客様とバッタリお会いしたのです。驚きはありましたが、会話は自然で、どこか温かい空気がありました。お客様とは、普段の訪問でも、目が合うと声をかけてくださり、自然と冗談を言い合える関係になっていました。後日の訪問で、そのお客様から笑いながら言われました。「つぶさんといてや」。同じ言葉なのに、受け取り方はまったく違いました。そこには、信頼が前提にあるからこそその“冗談”がありました。私はその瞬間、静かに実感しました。そのお客様は、私の十年前の経験を知るはずもないのに、私はあの時のように顔を曇らせて見送ら

れる自分ではないのだと実感しました。

思えば、十年前の私は“速さ”を誤解していました。お客様にとっての速さは、作業時間の短さそのものではなく、「見通しが立つ速さ」と「再発しない確かさ」の両立です。無理に帳尻を合わせた“速さ”は、翌日の障害という“遅さ”を生みます。あの一言に向き合い続けるうちに、私はようやくその意味を体で覚えたのだと感じます。

今も現場では、想定外は起きます。ですが、あの失敗以降の私は、「技術で直し、説明で支え、姿勢で信頼を積む」。それが私のお客様対応の柱です。

十年前、胸を刺した「つぶさんといてや」。十年後、笑いに変わった「つぶさんといてや」。同じ言葉が、私の中でまったく別の響きを持つようになったのは、あのとき逃げずに向き合い、積み重ねてきた小さな誠実の結果だと感じます。これからも、装置を復旧させるだけでなく、安心して使える状態まで責任を持つことを自分に課し、お客様の「大丈夫？」に「大丈夫です」と根拠をもってお答えできるC Eであり続けたいです。あの言葉が教えてくれた変化を胸に、今日も現場に向かいます。