

言葉のちから

株式会社両備システムズ
カスタマエンジニアリング部

片岡 淳一郎

私がこれまで三十年以上にわたり保守業務に携わってきた中で、今でも鮮明に思い出される出来事があります。それは一見すると何気ない「ありがとうございました」という言葉をいただいた時のことです。

普段の業務でもよく耳にし、こちらも自然と使っている挨拶のひとつですが、そのときに聞いた一言には不思議なほどの重みがあり、胸の奥まで響いたのを今でも覚えています。今回の感想文を作成するにあたり、過去を振り返ってみたところ、この出来事がふと頭に浮かびました。当時の情景や自分の気持ちが蘇るほど、強く印象に残っていたのだと思います。

その頃私は、銀行端末やATM・CDなどを担当していました。ATMは銀行様だけでなく、利用する多くのお客様にとっても重要な生活インフラです。故障すれば利用者に迷惑をかけるだけでなく、場合によっては現金の違算など、大きなトラブルにつながることもあります。常に緊張感を持ちながら対応しなければならない機器であり、今振り返ってもなかなか気の抜ける仕事ではありませんでした。

そんな中、「ATMの金額が合わない」というコールが入りました。

現金トラブルは原因が分かりにくいケースも多く、正直なところ「面倒な案件だな」と思ったのが本音です。しかし、担当者が限ら

れていたこともあり、引き受けざるを得ませんでした。

覚悟を決めて現場に到着すると、普段は穏やかなお客様が、真剣な表情で「お待ちしていました。すぐ見てください」と声を掛けられました。その一言に、事態の深刻さとおお客様の不安が伝わり、私自身も気持ちが引き締まったのを覚えています。

まずATMのログを確認しましたが、特に障害は出ておらず、装置内部に現金が残っている様子もありません、仕組みを考えると、ATM側の異常は考えにくい状況でした。しかし、お客様にとっては大切なお金であり、簡単に「問題ありません」とは言えません。

時間はかかるものの、お客様から違算期間の取引データを出していただき、二人で一つひとつ照らし合わせながら確認して行きました。地道で根気のいる作業でしたが、必要な手順でもあり、私も集中して取り組みました。

しばらく確認を続けていると、お客様が申告されている金額と一致する取引が目に残りました。そのことをお伝えすると、お客様は一瞬考え込まれたあと急ぎ席を外されました。ほどなく戻って来られたお客様は、「これは別のATMで回収した金額を誤って入力していたようです」と話され、違算の原因がそこでようやく判明しました。

お客様は非常に恐縮され、「どうもすみませんでした」と頭を下げられました。私とし

でもATMに問題がなかったことでほっとし、「また何かありましたら連絡ください」と、ある意味では定型句のような言葉を返しました。しかし内心では「現金トラブルはもう勘弁してほしい」と思っていたのも事実です。

機器の片付けを終え、帰ろうとしたときでした。先ほどとは打って変わって明るい表情のお客様が、「早く来てくれて助かりました。本日は本当にありがとうございました」と、心の底から発するような言葉を掛けてくださったのです。

その瞬間、胸の奥がじんわりと温かくなり、疲れがずっと引いていくような感覚を覚えました。

同じ「ありがとうございます」という言葉であっても、心がこもっていると、こんなにも人の気持ちを動かすものかと驚いたほどです。単純な性格の私は、その言葉にすっかり気分が上向き、「何かあればいつでも呼んでください！」と自然に口にしていました。その後しばらくは仕事のパフォーマンスが上

がっていたのではないかと思います。それほどまでに、あの一言は強く印象に残りました。

あれから十数年、転勤もあり担当機種も環境も大きく変わりました。しかし、不思議なことに、あの日聞いた「ありがとうございます」は今でも色褪せることなく心に残っています。日々の業務の中で、自分が誰かの役に立てたことを実感できた瞬間だったからこそ、深く刻まれているのでしょう。

感謝の言葉には、人を動かし、前向きにし、明日へ向かう力を与えてくれる不思議な力があります。

私自身、同じように心のこもった「ありがとう」を伝えられているかと問われると、まだまだできていない場面もあります。しかし、あの日いただいた言葉を思い返すたび、私もまた誰かに同じ影響を与えられる存在でありたいと感じます。

これからも、お客様や周囲の人への感謝を忘れず、心のこもった「ありがとうございます」を大切にしていきたいと思います。