

失敗から学び、信頼を築いた 10 年間

扶桑電通株式会社
北海道カスタマサービス課

東 川 直 樹

C Eとして3年目の頃、私は初めて単独で無停電装置の定期点検を担当しました。作業には慣れてきており、1人でも問題なく対応できるという自信がありました。しかし、その日はバッテリー交換作業中に装置をわずかに移動した際、無停電装置から電源供給を受けていた自動検針システムの電源ケーブルを抜いてしまうという重大な過失を起こしてしまいました。

午後になってお客様から「自動検針ができない」と連絡を受けた時の焦りと不安は、今でも忘れられません。すぐにトレーナーと共に現場へ向かい、原因が自分の作業にあったことを確認した瞬間、胸が締め付けられる思いでした。担当者様からは「急遽人手を増やして対応している」と説明を受け、業務への影響の大きさを痛感しました。

厳しい叱責を覚悟していましたが、担当者様から返ってきた言葉は意外なものでした。

「私たちも同じ技術者。失敗はあります。大切なのは二度と繰り返さないことです。」

その言葉に救われると同時に、技術者としての覚悟が強く芽生えました。

事務所に戻ってからは、再発防止のためにお客様専用のチェックシートを作成し、以降の点検や障害対応では必ず使用することを徹底しました。特に年に一度の定期点検では、あの日の緊張感を思い出しながら、慎重に作業を進めてきました。

そして導入から10年が経ち、装置のリプレイスにより他社製品へ切り替わると聞いた時、長く続いたお客様との関係も終わるのだと寂しさを感じました。しかし担当者様からいただいた言葉は、私の10年間で肯定してくれるものでした。

「C Eさんの対応は本当に早くて助かりました。他社では2～3日後に来ることもあるんですよ。本当はこのまま保守をお願いしたかった。今までありがとう。」

厳しい中にも信頼を寄せてくださっていたことを知り、思わず涙がこぼれました。

「あの時の失敗を乗り越えてきたからこそ、今の自分がある」

そう強く実感した瞬間でした。

現在は後輩も増え、中堅として指導する立場になりました。

あの経験を通して学んだ

- ・簡単な作業ほど油断が生まれる
- ・慣れた作業こそミス危険性が高い
- ・作業後の業務動作確認は必須

という教訓は、今も私の技術者としての軸になっています。

10年、20年と経験を積むほど知識や技術は向上しますが、同時に「慣れ」や「だろう」という油断も生まれます。だからこそ、あの日の失敗を忘れず、お客様システムの安定稼働を守り続けることが、これからの保守サービスに携わる者としての使命だと考えています。