

受け継がれる意思

三菱電機デジタルイノベーション株式会社
エンジニアリング本部 IT O&M領域
カスタマサービス部
西日本カスタマサービス第二課

水 島 郁 生

時間は、静かに、しかし確実に流れていきます。

ある日ふと、私はその事実を強く感じました。

日々の業務の中で出会った人たちが、いつの間にか去っていきます。

その瞬間、胸の奥にぽっかりと穴が空くような感覚が広がる。

でも同時に、彼らが残してくれたものは、確かに私の中で生き続けています。

私はカスタマーサポートとして、お客様の事務所やデータセンターを訪れ、機器の設置や調整、トラブル対応などを行ってきました。

一人で現場に立つことが多いが、時には複数人で作業を進めることもある。

現場は常に緊張感が漂い、時間との戦いです。

だからこそ、誰と一緒に仕事をするかは、とても大きな意味を持つと感じていました。

そんな複数人での作業の中で、ひときわ目を引く人物がいました。

仮に「Fさん」と呼びます。

Fさんはいつも髪をきちんと整え、柔らかな笑顔で人に接し、作業は時間内にきっちり終わらせる。

誰もが安心して背中を預けられる、そんな

存在だったと私は思える人でした。

Fさんは私より何年か年上。

しかし、年齢の差を感じさせないほど自然体で、偉ぶることは一切なく、プライベートの話も気軽にできる。

その人柄と確かな技術力に、私はいつしか憧れにも似た感情を抱いていたように思います。

「この人のようになりたい」

そう思わせる力が、Fさんにはあったと感じていました。

ある日、Fさんと機器の据付作業を行いました。

私は慎重に動こうと、一步引いて様子を見ていました。

しかしFさんは、私が「次はこうしよう」と考えるよりも早く、ワントンボ先を読んで行動していました。

その動きは無駄がなく、まるで流れるようでした。

結果、作業は予定よりも早く完了し、お客様から「こんなに早く終わるとは思わなかった、ありがとう」と感謝の言葉をいただいた。

その瞬間、私は「現場での主体性」と「先を読む力」の大切さを、強く心に刻み込みま

した。

Fさんから学んだのは、単なる技術や知識ではありません。

自ら動く勇氣：指示を待つのではなく、自分から動くこと

確実な手順の順守：一つひとつの動作を丁寧に、抜かさず行うこと

お客様の声を聴く姿勢：相手の言葉を受け止め、より良くするために考えること

それらは、私の中で「仕事の軸」となりました。

しかし、その日々にも終わりが来ました。

Fさんが退職することになったのです。

もっと多くのことを学びたかった私は、正直、寂しさを隠せませんでした。

けれど、Fさんが残してくれた教えは、確かに私の中に受け継がれている。

自発的に動く主体性、確実な手順の順守、お客様の声を聴き改善を続ける姿勢

それらは、私にとって「受け継いだ意思」そのものだったと感じています。

これから私は、Fさんから受け継いだ教えを胸に、現場での一つひとつの判断にそれを反映させていこうと思っています。

会社の未来、お客様の未来をより良くするために、主体的に動き、確実に仕事を行いこなし、相手の声に耳を傾ける。

そして、いつか自分が誰かにとっての「Fさん」になれるよう、日々成長を続けて行こうと心に刻みました。