

私の女神様と粹な作業者

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
カスタマサービス支援課

木村 かおり

私は入社前、全く畑違いの医療事務員として、とある整形外科で働いていました。ご存じの方もいると思いますが、診察や手術、薬の処方に係わる全般を保険点数で計算し窓口清算とレセプト清算をする仕事です。

退社したものの、医療関係以外での経験はなく、今更だけど・・・当時の言葉で言われる一般OLっていうものをやってみたいな・・・と思いました。

当時は、まだ20代半ばだったため、「OL＝お茶出しとコピー取り」の考えしかなく、仕事出来る・出来ないよりも、お局様はいるのか？いじめられたりしないか？の方が頭にありました。

また、新卒ではないから社員は無理だろうな・・・との考えから、当時流行だった派遣社員として登録をしました。

〇〇会社から、人材の希望があるから面接に行きましょう。と派遣会社より言われ、たまたま行った会社が当社でした。

派遣開始日が決定し、“勝手に想像している”お局様との遭遇にドキドキしながら、出社したのを今でもはっきりと覚えています。

「あ、私と同じ年齢みたい！どうぞよろしくね！」

「みんな良い人ばかりだから、分からないことがあれば何でも聞いてね！」

と初出勤日は社内の引っ越し日でしたが、そのおかげであちこちと歩き回り、会話をしながら私の緊張をほぐして下さいました。

そして今では当たり前ですが、「ファイルを保存する」「フォルダ」「右クリック」など、医療事務では不要だった意味不明な用語や、メールの書き方、電話の取り方等、私の初めの一步を一から丁寧に教えてくれる、勝手に想像していたお局様はおらず、「女神様」が会社には存在しました。

当初の派遣期間は3ヶ月でしたが、少しずつ仕事を振り分けて頂き、某中古車販売会社の機器設置のCE調整や、出来上がった手順書を所定箇所に保管する等の仕事を任される事となりました。

ある日依頼元より、「作業の際 HUB の設置はされたかCEに確認をしてもらえますか？」と問合せがありました。

まだまだ、不慣れな私は、HUB（ハブ＝へび??）と頭をかすめる程無知であり、伝言ゲームの様に問合せ内容をメモし、担当CEへ確認しました。

「HUBの設置をしなきゃ、ちゃんと機器の動作なんてしませんよ！」

と言われ伝言ゲームだけではいけない事に気づき、そこから少しずつ機器について勉強をする様になりました。

また、ある時、2場所で同じような作業依頼がありCEの調整も完了していました。

前日に1場所の作業がキャンセルになったため、担当センターへキャンセルの処理を実施しましたが、私は誤ってもう一つの方の作業をキャンセルしてしまったのです。

作業開始時間より1時間近く遅れて入店となったCEはさぞ怒られたかも知れません。

私がCEに謝りの連絡を入れると、
「大丈夫ですよ！俺はいつもネクタイをして寝ているので、直ぐに出発出来ましたよ！」
「お客様も優しい方でしたし、時間内に作業も終わりましたので大丈夫です。安心して下さいね。」

と電話口で言って下さいました。

仕事のミスをして意気消沈している私に対して、「ネクタイをして寝る」なんていう粋な冗談で返してくれたCEは今でも心の支えとなっています。

それからはもちろんの事、日程調整やキャンセル処理等に十分に注意する様になりました。

た。

紆余曲折あったものの、沢山の方々のお力添えや支えにより、今では社員として従事させて頂き、早いもので定年も視界に入る年齢となりました。

今では社名も変わり、仕事内容もCEの調整から、保守契約の締結業務に変更となり、12年が経過します。

現在は、一人一台PCが当たり前であり、次から次へとシステム化され、保守契約の管理もシステム化されています。このシステムも複雑に絡み合い、初めて使用する際は気負いしてしまうかも知れません。

誰でも「初めの一步」には勇気がいります。

私の初めの一步を温かく包み込んでくれた女神様の様に、また、私のミスを粹な言葉で慰めてくれたCEの様に、一つ一つの質問に対しても丁寧に寄り添い、貴方に聞いて良かった！理解出来ました！と誰かの力となり、

- ・正しく保守契約を締結する。
- ・障害発生の際、CEが現場で契約情報元に正しく保守作業を実施しお客様より感謝される。

そういった一連の業務の中の一助となれる様に、これからも日々精進していきたいと思っています。