

大雪の中

OKIクロステック株式会社
支社統括本部
北海道支社サポートサービス部
札幌サービス第一課 CE係

下澤 佑介

私は、入社して14年間、金融・サーバ・医療機器を中心にCEとして歩んで参りました。

その保守経験の中で、常に心掛けていることがあります。

それは、「相手の立場・思いの尊重」です。

きっかけとなったのは、記録的な大雪が猛威を振った夜の事です。

ある施設様へ受託を頂いている医療機器の点検を行った際の話になります。

その日、天気は雪による記録的な大荒れ。

遠方に医療機器の点検に伺う予定だった私は、早めに準備を済ませ移動を開始しました。

交通障害もあり3時間程かけ、施設へ到着しました。

疲労が蓄積する中、休む間もなく検査室を訪問し担当者に挨拶を済ませ、予定していた点検作業を開始しました。

点検を開始してまもなく、そばで業務をこなしている施設様同士の会話が聞こえてきました。

「この頃検査で数値が高めに出るよね」、「前はもっと低くて安定してたよね」と話しています。

私は機器のことなのかご自身の健康診断の

結果のことでも話しているのかわかりませんでしたが、ちょっとした疑念程度で留め、点検作業を継続していました。

点検は予定時間が4～5時間程度かかる内容でしたが、特段トラブルもなく順調に点検は進んでいきました。

施設担当者は夜間緊急担当の方で、朝まで常駐しているのでゆっくり作業をして頂いて構いませんと言っていただけており、内心早く終わらせて帰りたい気持ちがありましたが、安心してペースを乱さず作業を実施できました。何事も余裕があるとうまくいくと考えながら、点検作業の最後の項目になり、テスト検査を行いました。

このテスト検査は1時間～1時間半程を要しますが、スタート押下後、私はテスト中は待機になるため、作業終了に向けた片付けや報告書の作成を進めておりました。

退出する準備も整い、日をまたぐ前に終了できそうだと少し気が抜けた状態で待機中に天気を確認すると帰りの高速道路は全ての区間通行止め。

より一層早く帰りたい気持ちが強まり、まだかまだかとテストの終了を待っておりました。

しばらく席を外していた施設担当者様が戻られて「作業は順調ですか？」と尋ねられ、

「順調に進んでおります。30分程で機器を引き渡し出来る予定でございます。」と私は返答しました。

施設担当者様は「安心しました。替えの対応はできるけど夜間緊急の患者さんが来られる際にその機械が使えないと困るんだよね」と話をされていました。

確かに普段常に使用している機器や流れが変わると業務全体が逼迫する感じがして大変ですね。と会話をしている間にテストが正常に終了しました。

テストの結果を確認し、数値も全て正常範囲に入っており、エラーもなく終了したため、私は安心して施設担当者へ機器を引き渡しました。

その後、施設担当者による薬品の精度を担保するための測定を依頼しました。

「ではテストの合間に工具や部材を車に積んでおります。何かあればお声かけ下さい」と伝え、テスト結果も踏まえ、私の中ではもう業務は終了したような気持ちで退出準備を進めておりました。

しばらくして施設担当者による測定が終了し、「どうでしたか？」と私が尋ねると、「う〜ん、ギリギリ範囲内には入ってるんだけど・・・やっぱり数値が前より高めに出るんだよね。ほんとに正しい数値出てるの？」と施設担当者。

私は「テストでは正常な値ですし範囲的にも問題ないと思われます」この言葉を聞いて施設担当者様は「あくまでもあなたがもってきた薬品でのテストだよね？言っていることは理解できるが現状実際に私どもが使う薬品では前の測定数値と違うよ？」と指摘を頂きました。

私は正直なところ、テスト結果も正常範囲だし、数値が高いって言っても機械は動くし、天気悪いし早く帰りたいなど様々な気持ちが湧いてきました。

ただ、次の施設担当者の言葉でその考えは全て改めさせられました。

「私達はたくさんの患者の命を預かっていてね、少しの数値の誤差だとかたかが検査の中の一項目と思うかもしれないけど、これで病気が発見できるかもしれない。決して妥協できないんだよ」

その言葉を聞いていかに自分の対応に責任や情熱が感じられなかったかを痛感しました。

長時間における運転や作業時間、今までの雑念を忘れ、担当部門へすぐに連絡し似たような事例等がないか情報を収集しました。

その内容は思っていたよりも簡易的な内容であり、今回の点検内容対応範囲ではないが、あるユニットの清掃およびテストを行えば大抵の場合改善するという内容でした。

私はすぐに15分程時間を頂き対応しました。

その後、改めて施設担当者へ機器を引き渡し、測定した結果「完璧です。全て平均値ど真ん中で結果を取得できました。ありがとうございます。」とお言葉を頂きました。

私は、嬉しさや安心、恥ずかしさなどいろんな感情がこみ上げてきましたが、本当にいい経験と機会を頂けたと思いました。

帰りの長い運転の中で本日経験したことを振り返りました。

今思えば、数値の話が出ていた際に事前に問診していたら、すぐに問い合わせをしてい

たら、そもそも終わることだけ考えて相手の業務の内容を考えていなかったのでは？など多くの後悔や自分の保守スタンスの在り方への疑問が浮かんできました。

真夜中の雪道運転の中ではありましたが、考えさせられることがたくさんあり、眠気もなく帰りの運転は早く着いたような体感でした。

私はその後もC Eとしていろんな業種のお客様対応をしています。

紹介したケースだけではなく、「相手の立場・思いの尊重」ということは全てのお客様へ対応する上で共通し、相手の立場になった際に何を考えどうしてほしいか、根本としてどういう業務なのかなど「相手への理解」が必要だと勉強させられました。

今もこれからもこの教訓を忘れずに、お客様大切なものや価値への責任を持ち、C Eとして再び歩んでいこうと思う出来事でした。