

「現場は問診から」

OKIクロステック株式会社
支社統括本部
第二支社サポートサービス第一部
埼玉サービス第二課 CE係

荒 海 翔 汰

「今日はどうしましたか？」——私が現場で最初に投げかける言葉です。入社して2年目、埼玉で一人作業を任されるようになった頃は、1日に5、6件の修理をこなす「スピードこそが価値」だと信じていました。事例通りに部品を交換し、定型の説明をして次の現場へ向かう。お客様に名前や顔を覚えられることは稀で、とにかく滞留を作らないことだけを目標にしていたのです。

転機は入社6年目、上越への転勤でした。二人事務所で、1日に修理が1件もない日もある。プリンタやATM、医療機器、旅客端末まで守備範囲が広がる一方、作業1件にかけられる時間の余裕が生まれました。そこで私は、機械の前に立つ前に、お客様の前に座ることを意識しました。応接室でコーヒーをいただきながら雑談を交え、「今日はどうしましたか？」と問診を始める。使い方、困りごとの背景、運用の前提を丁寧に聴くと、見えてくる原因が変わります。交換すべきは部品だけではなく、設定や手順、時には運用そのもの。仮説を立て、切り分けて、再発防止まで一緒に考えるプロセスが、自分の中で「本当の保守」になっていきました。

その後、再び埼玉に戻ってからも、この姿勢は変わりません。忙しい現場でも、到着直後の数分を「問診」に充てることを徹底し、電話やログで事前に確認できる情報は先に押

さえる。お客様の言葉を手がかりに仮説を絞り込んでから機器に向き合うことで、現地での切り分けが早まり、説明も納得感のあるものになりました。作業の終わりには必ず「今日の原因」「明日からできる対策」「次に気づいたら呼んでほしいサイン」の三点を共有し、後日のフォローも忘れない。修理は単発の対応ではなく、業務の安心を回復する一連の体験だと捉えるようになったのです。

入社11年目となった今の目標は、顧客の「かかりつけエンジニア」になることです。症状の聴取、仮説設定、切り分け、対策立案、再発防止という思考の型を磨き、若手にも伝えていきたい。現場で使える簡潔な質問リストや切り分けの分岐図、説明のフレーズ集など、すぐに使える型を用意し、誰が対応しても一定の品質が出るようにする。さらに、点検時の気づきや小さな違和感をチームで共有し、故障を「直す」前に「気づく」力を底上げしていきます。

あの上越での気づき以来、私の保守は「機械中心」から「お客様中心」に変わりました。目の前の機器を直すことは出発点に過ぎません。お客様の業務が止まらないこと、現場が安心して使い続けられること、そのために寄り添い、伝え、つないでいく。これからも「今日はどうしましたか？」の一言を起点に、対話から価値を生み出す保守を実践し続けます。