

レジカウターの裏で

東芝 I T サービス株式会社

サポート&ソリューション統括部

カスタマコンタクトセンタ部 第四担当

山 本 智 弥

私は入社してから五年間を保守員として過ごしました。今では十六年目の中堅社員となり、業務も保守員から駐在 S E、サービスデスク、企画管理と移り変わりました。ですが、仕事において最も大切にしている景色はずっと変わりません。それは、狭く薄暗いレジカウターの裏の景色です。

入社して二年ほど経った頃、私はサーバーやネットワーク機器からパソコンまで、あらゆる機器の保守に携わっていました。その現場はデータセンターやオフィスなど様々でしたが、時には夜の居酒屋が現場になることもありました。

私は居酒屋での作業があまり好きではありませんでした。バックヤードでの作業であればまだしも、レジカウターの横に設置してあるパソコンの修理に赴くときは、心が重くなりました。レジカウターは総じて狭く、荷物や部品を広げるスペースも満足に確保できません。また、パソコンは油で汚れていることが多く、分解後の清掃が大変です。開店後の作業であれば店員様も忙しくされており、作業完了の報告を待たされることもあるため、次の作業が控えているときなどは、遅れてしまわないかヒヤヒヤしました。

何よりも気を重くしたのは、店舗に食事をしにこられたお客様から話しかけられることでした。「三人なんですけど、空いています

か？」 そう聞かれても、当然答えることはできません。パソコンの修理に来た業者であることを伝えると「なんだよ、紛らわしいな」と文句を言われることもありました。お客様の楽しそうな声が響く中、狭い空間に身を押し込めてドライバーを回していると、なんとも羨ましい気持ちに苛まれたのをよく覚えています。

ある日の夕方、サービスセンターで事務処理を行っている時、受付部門から障害対応依頼の電話が入ってきました。「P C 起動不可の修理対応をお願いします。お客様は〇〇店様で、被疑箇所はマザーボードです。部品の配送は…」 〇〇店様は大きな駅のすぐ前にある居酒屋で、場所を聞くだけで相当な繁忙店であることが予想できました。私は暗い気持ちで出動の準備をしました。

重たい足取りで現場に到着すると、私は店長様に大きな声で呼び止められました。「あ、ごめんなさいね！まだ開店してないんですよ！」 スーツ姿の私を見て、飲食しに来たお客様と勘違いされたようです。私は慌てて社名を名乗り、パソコンの修理に伺った旨をお伝えしました。

「ああ、ごめんごめん。じゃあ、早速来てくれる？」

店長様に連れられて店内に入ると、中では開店準備をするスタッフ様が忙しく動き

回っていました。今日もお店は忙しいんだろ
うな。おまけに金曜日だもんな。そんなこと
を考えながら、思わずため息が漏れそうにな
りました。

「パソコンはそこにあるから、修理よろし
くね」

店長様がそう言って立ち去ろうとしたと
き、ふと、別のお店に修理に伺った時のこと
を思い出しました。私は店長様を呼び止めて、
尋ねました。

「今回は起動できない事象とのことで、故
障の原因によっては、開店時刻の十八時を過
ぎてしまう可能性がございます。その場合、
作業はいったん中断した方がよろしいでしょ
うか？」

店長様は少し驚いた顔をされました。私は
以前に修理に伺った店舗様で「開店したら凄
く忙しくなるから、その前に引き上げて、次
の日に出直してほしい」とのご要望を頂いた
ことがありました。私はそのことを思い出し、
店長様に提案したのでした。

「さては、居酒屋で働いてたね。気が利く
ねえ。もはやうちのスタッフだね」

店長様は笑いながらそう仰いました。その
後、十八時を過ぎても作業を継続して良いこ
と、何かあればレジのベルを鳴らすこと、な
ど打ち合わせを行い、作業に着手しました。

私はドライバーを回しながら、先ほどの店

長様の言葉を思い出していました。居酒屋で
働いたことはありませんが、何度も何度も作
業に伺っている内に、私は居酒屋という現場
の特性を学んでいたようでした。その経験に
基づいた提案が、私を居酒屋経験者だと思わ
せたようです。

今になって思い返せば、あれは駆け出しの
保守員だった私にとって、初めてお客様に
認められた瞬間だったと思います。店長様の
「もはやうちのスタッフだね」という言葉が
無性に嬉しくて、今まで感じていた重たい気
持ちはどこへやら、私は上機嫌で修理を行
いました。冷却ファンには案の定、油汚れがべっ
たりと付着していましたが、少しも嫌な気持
ちになりませんでした。むしろ、油汚れの清
掃を通じて、まるでこのお店の一員になった
ような、そんな気持ちすら感じていました。

「もはやうちのスタッフだね」という言葉
は、私の保守員人生の道標になりました。単
なる修理屋ではなく、お客様の業務を理解し
て、お客様の一員として認められる保守員に
なること。それが目指すべき姿であると強く
確信しました。それは、保守を離れた現在で
も変わりません。私はお客様に寄り添えてい
るだろうか。心の中でレジカウンターの裏に
身を押し込めながら、いつまでも自問し続け
たいと思います。