

親身になって怒るということ

NECフィールディング株式会社
エンタープライズサービス統括部
金融第二サービスグループ

守 永 満

CEとして働き始めてまだ2年目の頃、今でも忘れられない出来事がある。

研修を終え、先輩に同行しながら作業を学び、ようやく一人でお客様先へ訪問できるようになり、自信が芽生え始めていた時期のことであった。

その日はプリンターの障害対応で、以前の作業時に破損を確認していた部品の交換が目的であった。

過去にも定期交換作業で何度か対応した装置であったため、先輩からは「一人で行ってこい」と任せられ、緊張しながらも、手順書の確認や担当部署の把握、工具の準備など、できる限りの準備を整えて現場へ向かった。

お客様先では、挨拶から装置・障害内容の確認まで順調に進み、手順書に記載された作業時間より余裕を見て1時間半をいただいた。

経験を思い出しながら慎重に作業を進め、ケーブルのルートを抑え、破損部品を交換し、組み上げて電源を投入した。

しかし、いつも聞こえるはずの初期動作音せず、装置はエラーを表示し、正常に起動しなかったため、焦りが一気に押し寄せ、私は再度分解を始めてしまった。

ケーブルの接続漏れを疑い確認したが、目につく範囲は問題ない。

手順書も確認しつつ、たどっていくが見つからない。

私はそこで先輩に連絡し、過去に似たような事例がないか確認すると、先輩の体験で接続し忘れがあった箇所を教えてもらった。

先輩の指示のもと、装置を確認していくと、ケーブルの差し忘れが見つけることができ、接続し直すと装置は無事に起動した。

原因が分かり安堵したのも束の間、お客様に当初伝えていた1時間半を超過しており、途中報告もしていなかったことに気がついた。

まだ仮組み立ての状態であったため、お客様に謝罪と追加時間のお願いに伺うと、

「1時間半と聞いていたが、まだ途中の報告なのか」

「再度分解し始めたあたりから見ていたが、どこかへ連絡より先にやることがあるんじゃないのか」

と厳しい言葉をいただいた。

まさにその通りであったため、私はただ頭を下げるしかなかった。

その後、20分ほどで組み立てとテスト印刷を終え、作業は完了した。

報告の際に改めて謝罪すると、お客様はこう言ってくださった。

「途中で少し怒ったけど、装置を直してくれてありがとう。」

ほかのところではもっと怒られるかもしれないから、時間に間に合わない時は早めに中間報告をするんだよ。」

その言葉は、叱責でありながら、私の成長を願ってくれている温かさを感じるものであった。

この経験を通して、技術力だけでなく、お客様との連携や中間報告の重要性を深く学んだ。

保守サービスは、単に機器を直すだけでなく、お客様の業務を止めないための「信頼の提供」でもある。

だからこそ、状況共有やコミュニケーションは技術と同じくらい大切だと痛感した。

現在、私は入社5年目となり、中堅として後輩を指導する立場になった。

当時の失敗と、お客様が親身になって怒ってくださった経験を忘れず、後輩たちには同じ轍を踏ませないように、技術だけでなく姿勢や心構えも伝えていきたい。

あの日の叱責は、私にとって大きな財産であり、保守技術者としての原点になっている。