

私のロールモデルは誰？

NECフィールディング株式会社
中部ブロック統括部
北陸支店 富山営業所

竹 内 菜 緒

「竹内さん、ごめんやけど…やっぱお願いできんけ？」

不安げなお客様が私に差し出した電話。その表情を見た瞬間、私はハッとしました。富山弁すら分からず戸惑っていた私が、いま誰かに“頼られている”。その事実気づいた瞬間、長く霧がかかっていた自分のキャリアが、スッと晴れていくのを感じたのです。

入社14年目、富山営業所のCEとして働く私は、ずっとキャリアの悩みを抱えていました。もともと機械が好きだった私は、大学時代の接客アルバイトで「ありがとう」と言われる喜びを知り、機械を触りながら人の役に立てるCE職はまさに私の理想の仕事だと感じ、入社を決めました。

ところが新人配属当初は簡易作業ばかり。同期は次々と重要機器を担当していると聞き「なぜ自分だけ…」と焦りが募りました。そんな時に突然の営業職への転換。正直、営業活動に苦手意識がかなりあった私の戸惑いは大きいものでした。先輩の背中を追いながら少しずつなんとか仕事を覚え波に乗ってきた入社5年目で育休へ。その後、復職・転勤、再度の育休とライフイベントが続くうちに、同期との差はみるみる開いていきました。

2度目の育休・転勤を経てCEとして戻ったときには、スキルはほとんどゼロに戻っていました。時短勤務で保守現場に出る私はスキルが足りず、作業が長引き、急遽保育園の

迎えを夫に頼むこともしばしば。社内でも“時短でCEに育休から復帰した初めての例”で、相談できるロールモデルはなかなかいません。加えて、結婚前まで富山に来たこともなかった私は、富山弁が聞き取れず、特に年配のお客様との会話が噛み合わないこともしばしばありました。

そんな不安を抱えたまま訪れたUPSバッテリー交換の現場。念のため確認したサーバーのログに、HDD 0番のエラーを発見しました。お客様はシステムに詳しくなく、「A販売店さんに何て説明すればいいか？」と戸惑われていました。私は電話を代わり、販売店へ状況を丁寧に説明。交換後は安堵も束の間、一週間後に今度は2番でエラーが発生。

社内の技術サポート部門に確認したところ、「0番は交換したばかりで、2番のエラーの影響によって誤検知が発生した可能性が高い」との見解でした。この内容を販売店様へ電話でお伝えしたところ「ここ一週間のうち3台中2台でエラーが出ている状況で、本当にHDDは問題ないのでしょうか？」と、不安を隠しきれない声が返ってきました。そこで私は、状況を一つひとつ丁寧に説明しました。

「0番は物理故障ではなく、たまたま一度だけ誤検知が載った可能性があります。データ初期化を避けるためにも、まずは2番のみ交換して、その後エラーが消えるかを確認す

るのが一番リスクの少ない方法だと思います。」

落ち着いてお伝えしたことで販売店様にもご理解いただけ、最終的には2番のみの交換で対応が決定。データも無事そのまま残すことができました。

作業後、お客様が言ってくださった言葉は今でも忘れられません。

「竹内さんの対応が良かったから、リプレイスの機器選定の時はまたNECさん推しくちゃ〜。ありがとうね。」

苦手意識のあった富山弁が、そのときは心の底まで沁みました。

振り返れば、営業時代に学んだ“人との向き合い方”と、CEとして少しずつ身につけ

た技術。その両方が自然と表れ、お客様の安心につながった瞬間でした。大学生の頃、「ありがたいと言われる仕事がしたい」と願ったあの気持ちが、確かに今の自分につながっていると感じました。

今日も私は、育児をして、家事をして、保守の準備をして、お客様先に向かいます。限られた時間の中で迅速かつ丁寧な作業を心がけ、定時で帰ることも自分の使命。ロールモデルがいらないのなら自分がその存在になればいいし、自分ならきつとなれると、今は胸を張って思えます。富山の社会に少しでも貢献できているのなら…そう思える自分でいられることが何よりの励みです。