

次の世代へ引き継ぐもの

株式会社日立システムズフィールドサービス
支社統括本部 首都圏支社 首都第1本部
第2サービス部 第3グループ

平 石 栄 二

お客様が人生の節目を迎えられてから、しばらく経った頃のことです。

長年お世話になってきたそのお客様から、一通の文書を頂戴しました。

そこには、年の節目のご挨拶を控える旨が、穏やかな言葉で綴られていました。

現在では、年の節目にご挨拶を交わす関係となっていますが、その文書を目にしたとき、若い頃に現場で過ごした時間が、自然と思い起こされました。

配属されて間もない当時、私はパソコンやサーバの構成、お客様の業務内容についても知識が浅く、また、判断に迷うことが多くありました。障害対応では、当日中に復旧できず、翌日の対応となったこともあります。作業が遅い時間まで及んだ日には、申し訳なさを感じながら現場を後にしたことを、今も覚えています。

そうした中で、お客様から「このシステムが使われている場面を、ぜひ聞いてほしい」と、録音データを提供していただいたことがありました。そこには、人の命に関わる現場で、実際にシステムが使われている音声記録されていました。その音を耳にしたとき、

自分が扱っているものが、単なる機器や装置ではなく、人の安全や命を支える重要な役割を担っているのだと、強く認識させられました。

また、「このシステムは日々の業務を支えている。だから大切にしていきたい」と掛けていただいたお客様の言葉も、今なお心に残っています。当時は目の前の作業に意識が向きがちでしたが、そうした経験を通じて、システムを守ることを、少しずつ考えるようになりました。

管理職となった今、現場に立つ機会は以前より減りましたが、あの頃感じた思いや気付きは、今も仕事の根底にあります。挨拶や説明、確認といった基本動作を丁寧に重ね、最後まで向き合うこと。その積み重ねが信頼につながり、次の仕事、そして次の世代へと引き継がれていくのだと感じています。

あの文書は、一つの区切りでもありました。同時に、これまで多くのことを教えていただいた思いを、今度は自分たちが次の世代へ、そっと手渡していく時期に来ていることを、静かに教えてくれたように思います。