

三度目の訪問が教えてくれたもの

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 西日本支社 中四支店
中四第2サービス部

崎 谷 誠 二

三度目の訪問が教えてくれたもの

バブルの熱気が街を包んでいたあの頃、現場は戦場だった。人手不足、終わりのない障害コール。配属されて数か月、まだ新人の私に、上司は軽く言った。『〇〇くん、もう一人で行けるよね?』その言葉に背中を押され、私は現場へ飛び込んだ。

忙しさは、技術を鍛える最高の教科書だった。切り分けのスピード、交換作業の段取り——一つひとつ覚えるたび、自信が芽生えていった。『もう大丈夫だ』そう思っていた、その矢先。

最初のコール

ポケットベルが鳴る。銀行の窓口にあるテラマシンが故障したという。部品不足の中、なんとか手配し、交換作業を終えた。『業務確認、問題なしです』胸を撫で下ろし、現場を後にした——その瞬間、再びベルが鳴った。

二度目の呼び出し

『さっき直したばかりなのに……』急いで戻ると、現象は同じ。交換した部品が不良品だった。『申し訳ありません。もう一度、部品を手配します』二度目の交換に向け、私は重さ20kgの部品を抱え、汗をぬぐいながら歩いた。サービスカーはまだ使えない。腕に食い込む重みが、責任の重さと重なった。

三度目の絶望

しかし——また鳴る、ポケットベル。『また僕が行くんですか……』心の奥に、ため息が落ちた。三度目ともなると、お客様の視線は冷たい。『またあの人が来た』——そう思われているのが、痛いほど分かった。三度目の交換でようやく復旧したが、私の印象は最悪だった。自信は崩れ、信用は地に落ちた。

勇気を出した瞬間

数日後、偶然そのお客様と食事の場で遭遇した。私は、心の中で自分に言い聞かせる。逃げない。聞こう。伝えよう。『先日は何度もお伺いしてしまい、ご迷惑をおかけしました。率直に、あの時どう思われましたか?』『正直、『またこの人か』って思っていました』『ですよね……。実は、交換した部品の品質に問題がありまして、二度連続で不良品に当たってしまったんです。説明が足りず、本当にすみません』『そうだったんですね。事情が分かれば納得できますよ』その瞬間、目の前の表情がふっと和らいだ。不具合の原因や再発の背景を丁寧に説明すること——それは、技術力とは別の、相手に向き合う力だと痛感した。

信頼を取り戻す

それからは、作業前の見立て、作業中の進捗、作業後の確認まで、言葉で丁寧に伝える

ことを徹底した。お客様は次第に笑顔でこう言ってくれるようになった。『いつもありがとう。説明が分かりやすくて助かります』三度目の訪問で取り戻したのは、端末の稼働だけではない。信頼だった。汗に滲む重さは、20kgの部品だけではない。お客様の期待、

現場の責任、そして自分が背負うプロとしての覚悟——それらすべての重さを、私はあの日、両腕で抱えていた。あの現場で学んだことを、今も忘れない。『技術で直し、言葉で支え、勇気でつなぐ』——保守サービスの原点が、そこにある。