

お客様の言葉に支えられた私の成長

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 東日本支社 東北支店
サービス部 第1グループ

鈴木 凜

私は、老練なご指導をくださる先輩方々に追いつこうと日々技術・知識を伸ばすことを考えている4年目の保守員です。

高校時代の私は“将来何をしたいか”などを深く考えておらず、恩師に勧められたことがこの業界へ入ったきっかけでした。

しかし、この軽いきっかけで始まった私の社会人としての保守員人生は、ある出来事を機に大きく変わりました。

配属されたばかりの頃の私は、先輩方と一緒にお客様先へ訪問し、“困ったら先輩が助けてくれる”と気持ちのどこかで甘えていましたが、一人でお客様先に訪問するようになった瞬間、不安と無力感に押しつぶされそうになりました。

お客様からみれば、私は一人前の保守員であり“できて当たり前”“知らないはずがない”そう思われて当然の立場ですが、現実には質問に答えられず固まってしまうことも多く、先輩方に何度も助けていただき、一人前の保守員に成長できていないことに情けなさを感じていました。

そんな私に転機が訪れたのは、夏のある日、何度か点検で先輩と同行していたお客様先での宝くじ照合機の入れ替え作業に一人で訪問した時のことでした。

狭いブース環境下でお客様が業務をされており、ご迷惑をお掛けしないように注意しながらの設置作業を終え、動作確認している時にお客様から「長い時間ご苦労様ね」と声をかけていただき、冷たいお茶まで差し入れてくださいました。

作業完了報告を終えて退店しようとした際、お客様からいただいた言葉が、今でも胸に残っています。

「いつもありがとうございます。」

——自分は誰かの役に立てているのかもしれない——

もしかしたら社交辞令だったのかもしれませんが、この瞬間に私の中で“軽い気持ちで始めた仕事”が、“誰かの役に立ちたい仕事”へと変化したのです。

そして、“義務のようにこなしていた業務”が、“どうすればお客様にとって良い結果に繋がるか”を考える仕事へと変わっていききました。

5年目を迎える今、さまざまなお客様からも感謝のお言葉をいただけるようになり、改めて先輩方のようにお客様を第一に考え、信頼される一人前の保守員になれるよう日々研鑽を積んでいきたいと考えています。