

保守サービスに関する感想文の表彰作品

最優秀賞 わたしだからできること

株式会社 富士通マーケティング

フィールドサービスビジネス本部

東日本フィールドサービス統括部

神奈川カスタマサービス部

横浜カスタマサービス課

中川 ももこ氏

「女の子には結構しんどい仕事だよ」入社当時に散々言われながらも、早いものでCEになってもう5年が経ちました。これは私がCEとして配属され、まだ1年目の時の話です。

CE所課へ配属当時の私は、半年の工場での研修を終え「やっと現場に出られる！」と、毎日張り切って3年先輩のトレーナーに同行し、仕事を教わっていました。その先輩は、サーバやパソコンの知識も豊富で、いつも丁寧な作業を行っており、お客様だけでなく社内の仲間からも信頼されています。そんな先輩がパソコンやサーバの修理をしてお客様から感謝されている姿を見て、早く私もこうなりたい、と気持ちが高まっていました。

配属後しばらくは先輩に教わりながらの作業の毎日でしたが、ついに一人で修理へ行く日がやってきました。トラブルの内容はパソコンのキーボード入力がかまくいかない、というものです。一人での修理ということで、不安や緊張感でいっぱいでした。先輩に教えてもらった対応ポイントや技術的なアドバイス、メンテナンスマニュアルを、これでもかという程に確認しました。そして訪問先に到着

し、ご担当者の方へ挨拶をすると「へー珍しいね、今日は女の子がキーボード届けにきて来てくれたんだ。すごいね。じゃあ、ありがとう。受け取るね」と、その場でキーボードを物々交換するように言われました。「いいえ、キーボード交換を実施し、装置の診断をさせていただきます」などと自ら言える度胸も持ち合わせておらず、結局、装置の診断すらすることなく作業が終了してしまっただけです。なんだか思っていたような作業とは違うな…と思いつつ、事務所に戻り先輩に修理内容を報告すると「部品の配送業者じゃないんだぞ！交換後の動作確認もしないで、装置が復旧したのか確認しなくちゃダメじゃないか！」と注意されました。「やはりそうだったのか」と納得できたのですが、何か違うモヤモヤが心の中に残りました。

そのモヤモヤがなんだったのかは、すぐにわかりました。その日を機に一人で修理に行くことが増えたのですが、どこへ行っても言われるのが、「え～今日は女の子が来たの？」「本当に直せるの？大丈夫？」「何か手伝おうか？」「女の子なのに偉いね」など、修理の話ではなく、私が女性であるという話でした。今となっては、もちろんお客様に悪気などないということがわかるのですが、当時の私は自分が女性であるというだけでCEとして扱ってもらえないような気がして、複雑な想いでした。そしていつの間にか、女性であるということがコンプレックスになり、男性との差を埋めて何とか一人前のCEになりたい！とがむしゃらに作業するようになったのです。先輩方が「無理だったらいいよ」と言ってくれるのも聞かずに、た

くさんの部品を持って出かけたり、夜間の作業に積極的に参加したり、とにかく必死に動き回りました。

そんなある日、「パソコンが使えなくなって困っているから、早く修理に来てほしい」とお客様からコールがあり、私が出動するよう指示されました。部品やメンテナンスマニュアルを準備し、いつものようにお客様先へ出かけました。到着するなりお客様に、「〇〇〇さん、女性の方もいたんですね！」と言われ、「あ〜、またいつもの話か」なんて思いながらも挨拶をしました。パソコンの修理はもう何度も対応していたので、今までの経験からメインボードを交換し30分ほどで復旧しました。お客様へ報告をし、業務確認をさせていただいている時にこんなお話をいただきました。「うちは女性向けのお店だから、店内に男性の方がいるとお客様が気を遣われるんです。だからいつも〇〇〇さんをお呼びするときは、営業時間後だったんですよ。でも、今日はパソコンが使えなくなってしまって困っていたんです…そうしたら、受付の方が女性C Eもいますよって。うちも毎回残業して立ち会っていたけど、これからは中川さんをお願いしますね」。この言葉を聞いて、ハッと目が覚めるような想いでした。今までは「男性C Eとの差を埋めたい！」と思うばかりで、「女性であるということを活かそう！」とは考えたこともありませんでした。

それから事務所に戻りすぐ、作業指示を行っている先輩に今日のお客様の話をし、女性向け販売店での作業は優先的に私に指示してもらうようお願いしました。それから何度もそのような店舗にお伺いする機会があり、中には「女性のC Eさんをお願いします」と指名をいただくこともありました。また、男性C Eには話しにくいような女性ならではの意見要望をヒアリングし、それを所課で展開するなど、少しずつですが、「自分だからこそできること」が見えてきました。

自分がこうなりたいと描く理想の形も大切ですが、お客様が何を求めているかを考えることが何より大切だと実感しました。これからも、自分が女性C Eであることを自信に変えて、自分だからこそできることを考えながら邁進していきたいと思います。

優秀賞 笑顔の数

NECフィールドイング株式会社

東京支社
渋谷支店 サービス課

佐川 洋人氏

今から5年ほど前、土曜日の休日出勤をした日の出来事です。作業内容はファイルサーバのハードディスク増設。午前10時から作業を開始し4時間くらいで終わりそうな内容でした。簡単な内容であっても「お客様データ」を扱う部分への増設作業です。

前日の夜には手順を何度も確認し、しっかりとイメージトレーニングもしました。

その週末の日曜日は久しぶりに会う友人との約束があり、土曜日の仕事をきっちり終え、心待ちにしていた友人との再会を楽しむはずでした。

当日は朝から晴天で気温も高く「もうすぐ夏だな…」なんて思いながら予定時間より少し早めにお客様先へ到着しました。

初めて何うお客様ということもあり、少しばかり緊張しながらドアを開けました。

担当のお客様は開口一番「休日に作業をお願いしてすみません」と気遣いの言葉を掛けてくれ、私は「とても感じのよい方だなあ」と思いました。

一通りの作業説明を行った後、「データのバックアップはありますか？」と質問したところ、最新のバックアップデータがない事、サーバの役割は全社で使用しているファイルサーバであることが分かりました。

事前に調整をしてくれていた営業さんから説明があったはずでしたが、うまく伝わっていなかったようでした。私は万が一の事態に備え作業前にバックアップを取っていたくようお願いします。

普段はU S B接続の外付H D Dにバックアップを取られているとのことでしたが、その方法ではとても時間が掛かるため、他のシステムで利用されているA I T装置を使用してバックアップを取るとのことでした。

作業は3時間程掛かるとのことで、終了の連絡を携帯電話にいただけるよう伝え、私は昼食がてら一度退局する事にしました。

近くの定食屋で昼食を取りながら、「今日は予定より遅くなってしまいそうだなあ」「この後特に予定は無いし、この作業が終れば残りの休みを満喫できる」などと考えていたその時、お客様からの着信がありました。

「予定よりずいぶん早いなあ」「もう終わったのか」と思いながら電話に出ると、予期せぬ事態になっていました。

「サーバが起動しなくなっていました！」

お客様は慌てふためいている様子です。私は携帯電話を耳に当てたまま会計を済ませ、足早にお店を出ました。

電話の内容では状況が把握しきれず、急いでお客様先へ戻りました。

担当のお客様の話をまとめると、A I T装置の接続方法を間違え、その状態のままバックアップソフトのインストール作業を実施したことが原因でサーバの動作がおかしくなり、更に保守員専用のアレイ管理ユーティリティ（通常お客様の操作はしない）にて実施してはいけない操作をしてしまいファイルシステムを壊してしまったのです。

「しまった！バックアップ作業に自分が立ち会っていればお客様に注意ができたのに」

そう思ったときには簡単には後戻りができない状況に陥っていました。

サーバの状態を確認しましたが、やはりシステムファイルが壊れており、再インストールとバックアップデータからのリストアによるデータ復旧が必要な状況でした。しかし最後にバックアップしたデータは2ヶ月も前のものでした。

全社ファイルサーバです。データ消失による業務影響、損失は計り知れません。

目の前で慌てふためいているお客様の心境を思うと、自分にできる限りのことをして「何とかデータを元通りにするしかない！」と強い使命感に駆られました。

上司、先輩や技術支援部門と連携を取り、月曜日の朝までお客様のデータを復旧することが最優先であるということ共有の認識としました。

システムファイルが破壊されているのは起動ドライブであるCドライブです。回復コンソールからDドライブにデータがあることを確認できましたが、Cドライブのデータは見えません。お客様に詳しく聞くと一筋の光が射しました。お客様ファイルはすべてDドライブに格納されており、CドライブはOSやアプリケーションが格納されていることが分かりました。

「CドライブにOSや最低限のアプリケーションを再インストールすれば、Dドライブ内のお客様データを復旧できるかもしれない」

私は支援部門とも相談しこの方法で復旧を試みることをお客様に提案しました。お客様は「データさえ救えるならどんな方法でも構わない、何としても月曜日までに元通り

にしてください」と少し涙ぐんでいるような表情で答えました。

いつしか私は“データを救うために”という考えから、目の前のお客様、“この人を救うのだ”という気持ちに変わっていました。

ふと時計を見ると午後6時、「今日中に作業が終わるかなあ」という不安が一瞬頭をよぎりましたが、今は目の前の問題を解決することに集中すべきと邪念を振り払いました。復旧作業はカスタマエンジニアである私の作業範囲を超え、お客様やシステムエンジニアの作業範囲に及んでいました。

慣れないソフトウェアの復旧作業です。支援部門とひとつひとつ確認しながらインストール作業、再セットアップ作業を進めました。

そして再セットアップが完了し、OSを立ち上げるとDドライブのデータが見えるようになりました。

まずはデータ保管を優先しDドライブのデータをUSB接続の外付HDDにコピーしてもらうことにしました。ただ、この方法でのバックアップ作業は15時間ほど掛かるとのことでした。

この時点で午後9時を過ぎており、今日中の作業完了は難しく、予定していたハードディスク増設作業にも取り掛かれていない。

結局、明日日曜日に引き続き作業をすることになりました。

データコピーが問題なく進んでいることを確認し、後片付けをしてお客様先を出たのは23時でした。

この時、やっと緊張の糸がほぐれ、ドッと疲れがやってきました。

明日は楽しみにしていた久々に会う友人との大切な時間、どうしてもキャンセルはしたくない。私は上司に相談しました。上司はそのことを察してくれたのか、「別の作業者をアサインするから、状況の引継ぎだけはやっておいで」と言いました。

私はその言葉に甘え別の作業者に代わってもらうことにしました。

今日できる限りのことはやった、仕事も大切だけど、プライベートだって大切にしなければ、自分よりもスキルの高い先輩に引き継いだから問題無い、ヨシ明日は楽しむぞ！

そんな風に自分自身を納得させるようなことを考えながら最寄りの駅まで向かいました。

でもなぜかモヤモヤした気分が晴れません。

ここまで自分が責任感と使命感を持ってやってきた仕事を他の人に任せていいのか？現状を一番把握しているのは先輩や上司じゃなくて自分なんじゃないのか？問題が発覚したときのお客様の困った顔が脳裏を過ぎりました。そして帰り際に掛けてくれた「今日遅くまでありがとうございます、明日もよろしくお願いします」その言葉が頭の中で何度もリピートしていました。

気づいたら私は日曜日会はずだった友人に電話をしていました。

「ごめん、仕事で明日行けそうにない。ドタキャンして本当に申し訳ない」

友人は「大丈夫、気にしないでいいよ、仕事がんばって！」と文句の一言もなく私の選択を後押ししてくれました。

上司、先輩へも連絡し明日も引き続き作業することを伝えました。二人とも私の予定を気遣ってくれ、「いつでも代わられるようにしとくよ」と言ってくれました。

翌日、お客様先へ伺うと昨日相談した上司が来ていました。今日一緒に現地で作業を支援してくれるとのこと。申し訳なさを感じつつも心強い味方を得た安心感がありました。

バックアップはまだ終わっておらず、しばし待機となりました。お客様IT部門の上司の方々、ファイル復旧作業を担当される方々と大勢のお客様が来られていました。

バックアップ終了後、細心の注意を払いながらハードディスク増設作業を実施しました。

そして、サーバ再構築、データリストアなどすべての復旧作業完了したのは22時過ぎでした。

すべての作業が完了し、ご担当のお客様、お客様の上司の方々から数えきれないほどの感謝のお言葉をいただきました。心から安堵されたご担当者の笑顔は今でも忘れることはありません。

サポートして下さった関係部門の方々、上司、先輩へは感謝しきれないほどの思いがあります。

そして、私自身この出来事から多くのことを学びました。

一人の力では解決できないことも組織の力を使えばできることがある、何とかしようとする思いに皆が協力を惜しまない組織の一員であるということ、無機質なコンピュータを修理することが温かみをもった人の笑顔を作りだし、その笑顔の数だけお客様の満足度が上がっていくということ。

その笑顔をこれからも多く見るため私は保守作業を続け

ていきます。

そのお客様とは5年経った今でもお付き合いがあり、トラブル直後提案したバックアップシステムを導入いただき、その後も何かと相談をいただける関係になりました。

最後に。久しぶりの再会をドタキャンした友人は、私の最愛の人となり今一緒に暮らしています。

優秀賞 仕事と家庭からもらった喜び

NECフィールドディング株式会社

西関東支社

甲府支店 サービス課

土屋 正味 氏

「パパ、一番になるからね」と、嬉しそうに娘が私に語り掛けます。

明日は、保育園に通う娘の初めての運動会。娘の嬉しそうな顔を見ながら運動会の準備を進める「明日は、あなたがビデオカメラ担当ね」と妻は、勝手に運動会の分担を決めている。ビデオカメラの充電は完了し準備万端「よし、早く寝よう」と布団に入ろうとした時、「ピピピピピピッ・・・」と携帯電話が鳴り出しました。

携帯を手に取り、発信者を確認すると、後輩のA君からでした。

「休日当番でもないのに何かあったのかなあ？」と、不安を抱きつつ電話にでると「〇〇社のサーバが故障して業務が停止しています。なんとか対応してもらえないでしょうか？」という応援依頼でした。A君は以前からサーバの修理対応は何度も経験していますが、障害の発生した装置が特殊な装置であり、対応経験が少ないことから私も向かうことにしました。

現地に到着し早速A君に業務影響を確認したところ、障害の発生した装置は、テスト系の装置で本番系装置と並行稼働しており、業務に影響は出ていないことが分かりました。明日も休日でもサーバの稼働はしないと伺い、不幸中の幸いとホッと胸をなでおろしました。「ご迷惑をお掛けしており申し訳ございません」とご挨拶をしてサーバ室に入った途端ご担当者様から、「復旧にどのくらいかかるんだ～」と、強烈なお叱りの言葉。先ほどまでの甘い考えは一蹴されました。あわてて作業につき、切り分けをした結果、ハードディスクの一台が故障して起動していないことが判明しました。不良ディスクを交換し、ひと段落と思ったのも束の間、OSが立ち上がってきません。サーバはハードディスクとともにOSも壊れていたのです。この時点

で復旧までに長時間要することが想像されました。

緊急事態に、上司へエスカレーションすると同時にお客様へも中間報告をしましたが、お客様は「いつ直るんだ」と更に強い口調です。弊社作業だけであれば既に完了しているのですが、お客様が望んでいる回答は業務復旧である事は明らかでした。私は担当営業殿そしてSE殿に緊急の対応要請を依頼しました。しかしあいにくSE殿は遠地に出張されており到着は翌朝になるとのことです。お客様装置の早期復旧を考えるとSE殿を待っているの作業開始では遅く、一刻も早い対応が必要です。しかし「OSの再インストール」はリスクが高く単独の判断では作業を進めることはできません。上司、営業殿が到着しSE殿と共に対応方法を検討した結果、設定仕様書さえ手に入ればSEが電話で指示を出し復旧作業が進められる事が判明しました。対応方法が決まり、設定仕様書をSEの会社から入手し作業開始です。途中問題もなく作業が進みインストールが丁度完了した6時頃に、ようやくSE殿が到着しました。そのままSE殿に引き継ぎをし、作業はお客様データの復旧へと続きました。思いのほかデータのリストアに時間が掛かり、時刻は朝の10時を過ぎていました。業務確認を考えたらずまだかかる可能性があり、最悪の場合夕方になるかも知れない。「娘の運動会はあきらめよう」そう考えていたときです。

A君「後は任せてください、娘さんの運動会に向かってください」

私「最後まで確認するよ、どうせ運動会に間に合わないし…」

などとやり取りしていると「もうハード的な作業はないので引き上げていいですよ」

「後は任せてください」とSE殿。

上司、A君そしてSE殿の言葉に感謝し運動会に向かう事にしました。

足早に会場に向かい到着した時、丁度娘の競技が行われていました。

初めての運動会に緊張しながらも楽しそうに競技している娘の姿に感極まるものがありました。運動会が終わったと同時に娘が私に駆け寄り

「パパ、間に合ったね」「でも…一番になれなかったよ」と元気がなく話す娘の姿を見て、私は娘を抱き「パパの中では、お前が一番だよ」と頬をすり寄せました。惜しくも一番にはなれなかった娘でしたが、私は愛らしい娘を見ることができ最高の幸せを感じることができました。

作業も無事終わったと連絡も入り、月曜日の朝、システ

ムの立会いに何う事になりました。

業務確認していると、昨日激怒されていたご担当者様が、「障害対応ありがとう、今後もシステムを頼むよ」と別人のようです。また営業殿からも感謝の連絡が入りました。『ご担当者様が昨日の対応にとっても喜んでくれて他の会社にも紹介する』と大絶賛だったと伺いとても光栄に思いました。

お客様は恐らく夜間対応にも拘らず営業、CE、SEがそろい一丸となって対応した組織力を見て評価して下さったのだと思います。クレームに近い状態から信頼を得ることができた、とても誇りに思える経験でした。

いつもは仕事とプライベートの予定が重なった場合、どちらを優先するにしても後ろめたさが残る事が多いのですが、今回は「仕事からは誇りを感じ、家族からは愛を感じ取ることができました」。

ハラハラどきどきの日でしたが仕事と家庭の両方から喜びを貰った貴重な週末でした。

優秀賞 あるべき姿

株式会社 富士通マーケティング

フィールドサービスビジネス本部
東京フィールドサービス統括部
東京西カスタマサービス部
カスタマサービス課

橋本 貴志 氏

「今までありがとね、でも橋本さんが来なくなると寂しくなるなー」

CEとして本当の駆け出しの頃から関わらせていただき、私をCEとして成長するきっかけをくださったお客様に、掛けていただいたお言葉です。

このお客様は離島にある病院様で、ベッド数は数十床、都区内にある大病院に比べると小さな病院です。しかしながら近隣の島々の皆様が利用されており、交通の便が限られた島しょ地域では非常に重要な病院です。

私が初めて訪問させて頂いたのは入社2年目、プリンタの用紙詰まりのトラブルでした。

当時、担当されていた先輩から「よし橋本、島デビューするか!!」そんな言葉を掛けられたのを強く覚えています。

お客様からのご申告内容からすると、「簡単なローラー交換で直りそうだな」と考え、コールセンターに部品の手配を依頼しました。すると横から先輩が「電話代われ」というジェスチャーをされており、言われるがまま電話を代わると、あれよあれよという間にたくさんの部品手配を依

頼られました。

「先輩、そんなに部品必要ですか、単純なピックミスだと思ったのですが…」すると先輩が「まっ、行けば分かるよ。あと着替えも一泊分は持っていけよ」と意味深な回答。

腑に落ちないものを感じながらも、飛行機の出発時刻に合わせ早朝に移動、夕方の飛行機で帰社する日帰りの予定を立て帰宅しました。

当日、お客様最寄りの空港に到着すると、貨物便で到着した保守部品を受け取ります。山のような部品は、タクシーのトランクには収まらず車内にも載せてなんとかぎりぎりといった状況でした。運ぶのも大変で「なんでこんなに！！ローラーしか必要ないのに」と、ついボヤいていました。

さてお客様先に到着し、早速ご担当者様にご挨拶し作業に取り掛かりました。

現象自体は、ピックローラー摩耗による用紙詰まりで、ローラー交換で無事復旧。後はご報告書を記載して帰るだけと考えた矢先、近くにいらっしゃった別のお客様から、「そう言えばこっちのプリンタも最近調子悪くて」「そうそう、こっちのも何かメッセージ出ていたような」といった具合に次から次へと声を掛けられ、担当者様も、「○○○さん来ているから、気になることあったら、全部言ってね」とおっしゃいます。

当時まだ経験の浅かった私は、半分パニックになりながらも、順番にご申告内容を控えて、慌てて事務所の先輩に状況を連絡しました。

電話口の前輩は少し黙考された後、「それなら、大丈夫だろ。部品も手配しておいたし、ただそれだと診察時間中は作業できないものもあるから、やっぱり今日は泊りだな。ホテルは手配しとくよ」とのこと。この時初めてあれだけたくさん部品を手配したこと、着替えも持っていけ、の意味を理解しました。

結局、追加でプリンタを4台、パソコン1台の修理と点検を行い、気付けば20時に。

改めてお客様にご報告を行い、その日は作業終了となりました。ご担当者様からは「急にいろいろお願いしてごめんね」と屈託なく言われてしまえば、こちらとしては何も言えず…。

続けて「今日どこに泊まるの？送ってくよ」とおっしゃって下さり、ホテルまで送っていただくことになりました。

車中では「遅くまでありがとね、追加でも色々お願いしちゃって。あんまりしょっちゅう来てもらうのも悪いし、

今度でいいやと思っていたらついついそのまま忘れちゃって。でもいつも○○○さん何とかしてくれるから助かるんだわ」とおっしゃられます。

もう少し詳しくお伺いすると、先輩が訪問した際にはお客様から何も言わなくても他の機器について点検していくこと、何か困ったことがないか周りのお客様にお声掛けしていることなどをお聞かせくださいました。

そんなお話を聞きながら、「これがあるべきCEの姿なんだ、自分は依頼された内容しか考えていなかったのに」と恥ずかしくなりました。

翌日、帰りの飛行機までのわずかな時間ですが、お客様先で業務に立ち合わせていただくことにしました。少しでもお客様のことを知りたいと思ったからです。

9時頃、待合席には既に多くの患者様が受付を待っており、職員さんもあわただしくされています。次から次へと受付をされて、診察が済まれた患者様は処方箋や領収書を受け取って帰られていきます。小さな病院ですから、受付と会計の窓口は一つずつしかありません。プリンタが1台使えないだけでも、業務に支障が出るのが容易に想像できました。

その後は特にトラブルもなく、飛行機の時間も近づいてきたため、ご担当者様にお声掛けをして空港に向かいました。

帰社してから、先輩に今回の対応について報告すると、「あのお客様は離島ということもあって遠慮してか、あまりコールしてこれないんだよ。逆に、コール頂いた時は相当困っているんだよね」と言われ、それ以外にもお客様の業務内容や業務が集中する時間帯などについても詳しく把握されており、改めて先輩のお客様に対する気遣いの凄さを感じました。

この作業以降、私がお客様を訪問する機会が増えていき、約2年間お客様を担当させていただくことになりました。その過程で時には、手配した部品が足りない、トラブルの再発、などお客様にご迷惑をお掛けすることもありましたが、お叱りをいただきながらも温かくご対応してくださいました。私自身も、初めての担当顧客と言うことで、出来る限りの対応を心掛けてきました。

その後、社内の異動でお客様の担当を離れることが決まり、最後の定期点検で後任の担当者を連れてご訪問した際に掛けていただいたお言葉が冒頭のお言葉です。

まだ右も左も分からなかった時期に、本当に貴重な体験をさせてもらい、また素晴らしいお客様に巡り会えたことに感謝し、今後もよりお客様に貢献できるCEになることを目指して業務に当たりたいと思います。