

保守サービスに関する感想文の表彰作品

最優秀賞

プロとして

株式会社 日立システムズ
ICTインフラサービス事業グループ
社会プラットフォーム事業部
サービス本部
第二サービス部
第一グループ

田熊 駿介氏

優秀賞

一番大切なこと

東京コンピュータサービス株式会社
フィールドサービス事業本部
姫路支店
第二CS課

江口 隆志氏

直すだけなら趣味で出来る

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社
カスタマサービス第一部
北関東カスタマサービス課

飯野 貴啓氏

今でも指針となる先輩の言葉

株式会社 沖電気カスタマアドテック
中国支社
サポートサービス第二部
岡山サービス課 CE係

三谷 拓也氏

最優秀賞 プロとして

株式会社 日立システムズ
ICTインフラサービス事業グループ
社会プラットフォーム事業部
サービス本部
第二サービス部
第一グループ

田熊 駿介

「もういいから、Kさん呼んで！」

お客様は、私が行っている作業を中断させ、先輩社員であるKさん

を呼ぶように指示した。

日頃から登山やマラソンを趣味としているKさんは、対応もハキハキとした好青年だ。

現場配属されて約1年。やっと任せていただいた作業中に、お客様が溜息をつきながら叫ぶ姿に私は動揺を隠せず、ただ、茫然としてしまった。

紳士的なスポーツマンシップへの「不名誉な」レッドカードに対し抗議する間もなく、空気を察したのか、近くで作業していたKさんがいつの間にか私の前に立ちはだかっていた。

「T君、ここはいいから隣の作業をやってくれないか。」

冷徹に審判は退場を告げる。

お客様から初めていただいたクレームと、先輩からの言葉に、まるで「全てを否定された」かのような空虚な気持ちが、私の心を支配していた。

一体何故、こんな事を言われなくてはいけないのか。この作業は何回も実施していて手順誤りもなく、お客様に対して粗相があったとも思えない。私がやってもKさんがやっても結果的には同じではないのか？ お客様は、いつも親しくしているKさんにやってもらいたいだけではないのか？

当時まだ若かった私の判断は、甘い悪魔の囁きに傾きかけていた。

「別ベンダーの作業でも急な叱咤を受け、作業を中止にすることが度々ある」といった話を休憩所で耳にした時点で「私の問題ではなく、お客様が悪いのか」という都合の良い結論にすっかり納得していた。

「あのお客様は八つ当たりのように作業を中断しますね。」

事務所への帰り道、軽い気持ちでKさんに愚痴をこぼすと、その返答は「開き直った無敵の私」にとって予想外のものだった。

「何で作業を止められたかよく考えるんだ。お客様の立場になって考えなくてはダメだ。お客様からは、プロの作業の対価として、高い保守費をもらっているんだ。」

いつものように優しく応えてくれる事を期待していたのに、険しい面持ちで繰り出されるカウンターパンチを受けてしまった私は、もう必死だった。

周りの話も聞き自分なりに考えた結果として、お客様が特殊であり誰がやっても同じで、問題があるのはお客様ではないのか？

「明日、もう一度自分の作業をよく確認するんだ。」

よるめきながらも反射的に応戦したが、別れ際のKさんが残した言葉の前に、私の体はリングに深く沈み込み、勝敗を決定するゴングが頭の中に鳴り響いていた。

一晩かけてもKさんの言葉を消化しきれなかった私は、翌朝、Kさんが行った作業を隅々まで確認するという、密やかなリベンジ戦に打って出た。

しかし、実際に確認し始めると、すぐに考えが変わっていった。

「お客様に気に入られているだけで、やっていることは同じに決まっている。」

そんな風に思っていた私の眼には、それまで全く見えていなかった、随所に行き届いたきめ細やかな心配りや、保守基本動作を確実にやっている姿が次々に飛び込んで来た。私の心は震え、勝敗は清々しい程に明快だった。

「お客様からの厚い信頼」という名の輝かしいチャンピオンベルトを身に纏った王者の栄光に、疑心暗鬼の新人ファイターは、一夜越えて再びリングに沈められてしまった。

確かに、作業の内容には変わりなかったが、私が行った作業と比べて品質が圧倒的に高く、見た目も美しく合理的で、長年受け継がれてきた技術や意思を感じさせるものがあった。

加えて、私の作業を再度やり直したのにも関わらず作業時間に遅れが発生していなかった事にも驚いた。

Kさんが残した明確な足跡を目の当たりにした私に、残された言い訳は何もなかった。

そこには、(当時の私にとって)「ここまでやる必要があるのだら

うか？」と思ってしまう程の繊細な配慮が散りばめられており、結果だけを見ても「心を込めて」「丁寧」「確実に」作業をしていた事が感じ取れるような、完璧な作業証跡があった。

「お客様が求めているのはプロとしての品質だ。新人だろうが、関係ない。プロとして、できることをやらずに手を抜いていたことに対して怒っていたんだ。」

まるで、作業の結果を通してKさんがそう言っているかのように感じた。

振り返ってみると、「自分はただ、ノルマをこなすように作業していただけだったのではないか」という事に、あの時初めて気付かされた。それから数週間後、あのお客様と同じ作業に携わることとなり、「最大限できることを全て行う」というKさんの作業を思い出し、自分と何が違うのかを考えながら作業を行った。

「完璧にはできないかもしれない。それでもできる限りやってみよう。」

Kさんがやっていた、お客様説明・作業記録・作業エリアの養生・大きな声での指差呼称を思い浮かべながら一つひとつの時間をかけて確実に行った。

普段とは違った緊張感もあり、全身からは大量の汗が出てきた。

お客様はずっと背後で作業を見ていたが、今回は何も言わず、私の作業を中断することはなかった。

作業が終わり、システムの状態を確認していただきながら「何か不備は御座いませんでしょうか？」と指示を仰ぐと、「T君に、そんなことを言われるとは思わなかった。」とお客様の表情が(ほんの少し)和らいだが、「いつも作業は適当で、終わったらすぐ帰っていたから、今日もそうかと思っていたよ。今日は違うんだね。」と伝えられ、少し複雑な心境になった。

作業後、休憩所にてご一緒させていただき(ばったりと鉢合わせ)、ありがたいお言葉(手痛いご指摘)をたくさんいただいたが、最後の最後で「今日は、確実に作業を行っていたね。」という言葉(絞り出して)いただいた事を今でも覚えている。

数年経った頃、お客様との懇親会の席でご一緒させていただく事になり、その席で、厳しかったお客様が作業の時とは違う優しい表情で私に話しかけてくださった。

「T君、まだまだ、Kさんには及ばないまでも、少し成長したね。あの時は厳しい事を言って申し訳なかった。あのシステムは何万人というユーザが日々アクセスしていて、ほんの少しの気の緩みが社会に大きな影響を与えてしまう。わが社会にとって大打撃だ。その時はT君の会社も大変な不利益を被る事になる。そうした事も分かって欲しかったのだよ。これからはKさんの作業品質を受け継いでいけるよう頑張ってください。」

同じ作業を行うことだったら誰でもできる。高品質を継続しつつ、誰が見ても納得のできる作業結果を追求していくのがプロの作業だと理解した。

そのためには、お客様システムの重要性を意識し、いかなる場合でも保守基本動作を遵守することを継続するように努めている。

あの時から月日は流れ、入社10年目となり、私も後輩を指導するべき立場になったが、今では髪に「白いもの」が混じるようになったK先輩の背中が教えてくれる事を、さらにブラッシュアップして次の世代に受け継いでいくのは私の役目だと、日々現場で奮闘している。