保守サービスに関する感想文の表彰作品

最優秀賞

最高の「よろしく！」

富士通エフサス・カスタマサービス株式会社
首都圏統括部
千葉ＣＳ部
木更津ＣＳ課
茂原ＳＣ
土橋　貴彬氏

優秀賞

自信と驕り

株式会社 沖電気カスタマアドテック
関西支社
サポートサービス第一部
サービス第一課
第二係
小西　勇也氏

怒ると叱るで気が付いた自分

東芝ＩＴサービス株式会社
ユニファイドマネジメントセンタ
オンサイトマネジメントサービス部
第一担当
前川　哲也氏

最優秀賞　最高の「よろしく！」

富士通エフサス・カスタマサービス株式会社
首都圏統括部
千葉ＣＳ部
木更津ＣＳ課
茂原ＳＣ
土橋　貴彬

当時、まだまだ未熟で現場に不慣れだった私が経験した、一生忘れる事のない思い出です。

私は、入社３年目若手ＣＥとして金融機器をメインに日々保守業務に従事していました。そんなある日、予定されていた店外ATMの定期点検で、10分遅刻してしまったのです。その日は、ATM周辺の駐車場が満車で探し回る事で頭の中が一杯になり、気の焦りから約束時間を過ぎているにも関わらず、「遅れます」の連絡も行わないまま急いで現場へ…。

到着後、お客様（Ａさん）の第一声が不機嫌そうに、「遅かったね、どうしたの？」でした。その瞬間「はっ」と我に返り、咄嗟に駐車場の空きが無く探し回っていた事、遅延連絡をしなかった事について素直に

お詫びをしました。しかし、Ａさんは某Ｃ社様からの委託で、店外ATMの現金装填をはじめ、精査・障害時の顧客対応、そして我々ＣＥの作業立ち会いを任されており、その日は数店舗の巡回予定があったことから、嫌味っぽく「たとえ10分遅れでも次のスケジュールに影響でるな～」と私に聞こえるように言った後、「まあいいから保守よろしく」と軽くあしらわれてしまいました。気まずくなった雰囲気の中、私は申し訳ない気持ちで定期点検を開始しました。

点検は順調に進み、予定時間より少し早めに完了する事ができました。作業後、改めて遅刻してしまった事に対し、Ａさんにお詫びをしたところ、「良いですよ。遅れそうな時は連絡してね」と到着時の雰囲気とは違い笑顔で答えてくれました。Ａさんが私を見下した感じであった事を今でも鮮明に覚えています。私は、申し訳なさと悔しい気持ちを感じたまま、その日は帰社しました。

その日を機会に、Ａさんに対し自分がどのように対応すべきかを考え、自分の行動を改める事にしました。以後、日々のスケジュールを把握し、予定時間前に到着できるよう計画的に行動するよう心がけ、些細なことでも関係者に報告・連絡・相談を欠かさず行うようにしました。ATM定期点検のスケジュールも、店舗毎に対象装置の故障予兆を事前に調べ、予防交換すべき部品を選定。ATM１台１台の点検にかかる作業時間を見積もった上で、Ａさんへ立ち会い依頼のメールを送付し、点検内容を共有するよう取り組みました。また、障害発生状況を毎月集計し、発生原因を分析して今後の定期点検で未然に予防できるよう重点検箇所としてピックアップするなど、お客様の運用でも回避できる故障であればＡさんと情報共有し、障害率低減に努めました。

Ａさんと本気で向き合い対応した事が功を奏し、某Ｃ社様のATM障害が全体で月に10件前後発生していたものが、月１～２件へ徐々に減少。０件の月もある程までに低減する事ができ、Ａさんからも「突発の障害対応が減って、私も巡回が楽になったよ。今後もよろしくね！」と声を掛けられるまでにATMを安定稼動させる事ができました。『努力は報われる』が座右の銘ですが、これほど実感し、達成感を得たことはありませんでした。

それから日々活動を継続し、Ａさんとも良好な関係を築けるようになってから約２年の月日がたった12月のある日、事務所のパソコンでメールを確認していたら、件名に『【出欠回答】忘年会開催について』の案内がＡさんから届いていました。間違えて私に送られて来たのでは？？と思い、Ａさんに電話したところ、「忘年会ね、土橋さんに送ったんだよ。参加よろしくね！」と想定外の返答に思わず声が上ずり、変な返事をしてしまった事を今でも覚えています。私が参加しても本当に良いのかと悩みましたが、お客様から招待して頂けるなんてこんな名誉な事は無いと思い、恐縮しながらも出席させて頂く事にしました。

忘年会当日、速やかに仕事を終わらせ、不安を抱えながら恐る恐る会場…。そこで待っていたのは、Ａさんを含め今まで保守作業に立ち会って頂いた方々全員が、私を笑顔で出迎えてくれたのです。不安な気持ちは一瞬で吹き飛びました。そこでは普段のメーカー保守員とお客様の関係ではなく、仲間感覚で接してくださり、身の上相談的な話や、色々な会話で盛り上がることができ、時間が過ぎるのがとても早く感じました。

楽しい時間も残りわずかとなった時、先ほどまでとは違い真面目な顔でＡさん達から、「土橋さんが対応してくれるようになってから、定期点検の作業時間が少し長くなったけど、その分障害が減り助かったよ」「土橋さんは現場を直視し、今何をすべきか考えて対応してくれるから助かるよ」、また中には冗談で、「土橋さん、うちの会社で働いちゃいなよ！」など、Ａさん達が私の行動・対応を見てくれていた事に気づかされました。私は「これからも頑張ろう！」という思いとプレッシャーを感じながら、何より私の事を認めてくれたと強く実感できた瞬間でした。

普段味わうことのできないＡさん達との忘年会も無事終了し、招待して頂いた事に感謝し挨拶をして帰ろうとしたところ、Ａさん達全員が大きな声で一斉に「土橋さん、これからもよろしく！」と声をかけて下さいました。一瞬恥ずかしさもありましたが、それは普段聞き慣れた「よろしく」という言葉ではなく、私にとって心に響く、信頼された証となる、一生忘れる事のない“最高の「よろしく！」”でした。

振り返れば、目先の事しか見えずお客様に目を向ける事ができなかった私には、貴重な経験であり大きな糧となりました。現在ＣＥ歴８年目で中堅の域になりましたが、まだまだ業務面・精神面で未熟な自分を自覚しています。これからも、誠意をもってお客様起点で行動し、誰からも信頼されるＣＥを目指して日々精進していきます。