

保守サービスに関する感想文の表彰作品

最優秀賞

昨日の自分からの変革

NECフィールドディング株式会社
東京支社 新宿支店 第一サービス課

山野 暢子氏

優秀賞

ありがとうと人生で1番言われた1週間

株式会社 日立システムズフィールドサービス
コンタクトセンタ本部

杉浦 政彦氏

ポケベルの思い出

富士通エフサス東日本カスタマサービス株式会社
南東北カスタマサービス部 福島サービス課

白田 昌己氏

無意識の言い間違い

OKIクロステック株式会社
支社統括本部 第一支社
首都圏サポートサービス第三部 品川サービス課 第一係

木村 充氏

最優秀賞 昨日の自分からの変革

NECフィールドディング株式会社
東京支社 新宿支店 第一サービス課

山野 暢子

「私には一体何ができるのだろうか？」私はかなり悩んでいた時期がありました。

入社して3年が経ち、少しずつではありますが、一通りの機器の保守作業も行えるようになりました。一方で、高所に設置されているサーバ類や重量物のプリンタなどは自分一人では動かす事が出来ず、どうしても他の方に助けてもらう必要があるなどと、同僚よりも自分一人でやり遂げられない事が多く、申し訳ない気持ちがありました。

会社では、女性でも働きやすい環境の整備を進めてくれている一方で、「何で会社は私を保守員にし

てしまったのだろうか？ どうせ出来ないことも多いし、何年かすれば辞めてしまう人も少なくないのであれば、最初から女性は採用しなければいいの。」と感じていた時期でした。

そんなある日、私は女性のみで運営されている会社へネットワーク機器の入れ替えに訪問しました。お客様先ですぐに目に付いたのは、事務作業スペースに乱雑に引かれたケーブルの束や、今にも落ちてしまいそうな受付の手前に置かれたモニターでした。その時は、こんなものなのかなと心の中で思いながらも、私のちょうど目の高さにあるそれらが気になっていました。

作業を始める前に、お客様へ作業の流れを説明し、機器の設置場所についてお客様に伺う際、「機器をこちらに配置すると、配線が長くならず済みますが、やはり設置場所・配線は同じようにした方がよろしいでしょうか？」と私が尋ねると、「いや、違うのよ。以前ね、別の業者さんがこの線を引いてくれたんだけど、あまりにも邪魔でね。でもその業者さんはうちのじゃないので分かりませんって断られてしまって、こんな感じなの。私たちも何とかしたかったんだけど、機械に詳しくないからそのままだったの。」とお客様。

詳しく確認してみると、今回私が入れ替えるネットワーク機器の場所が悪く、このような状況になってしまったようでした。新しく機器を入れる際は、置く場所をきちんと考えないと、後から導入する機器などが整備しづらくなり、最終的にはお客様に迷惑かけてしまうのだと考えながら、機器の入れ替えを無事終えました。

本来であれば、ここで私の作業は終了でしたが、どうしても気になってしまい、思わず「すみません、どうしても気になってしまって。もしよろしければ、このモニター、少し安定の良い場所へ移動させませんか？」とお尋ねしてしまいました。

すると、「やっぱりそうよね、最近地震が多くて気がかりだったの。やってくれる？」とお客様。しかし、大きなモニターだったため、私一人では移動させる事がどうしても出来ず、事情を説明し、お客様にお手伝い頂けるかお願いをしてみました。

「早く言ってよ、それぐらい大丈夫よ。」と2人

のお客様に助けていただき、モニターも無事に受付カウンター上で安定の良い場所へ移動させました。

「あー、気がかりな事が解決して良かった、なかなか普段いるメンバーでは移動させる気が起きなくて。これでスッキリだわ。」と言って頂きました。その時、お客様の困っていることは、実際にお客様先に行って、お客様を意識しないと分からないのだなと痛感しました。

そして、お客様へ作業完了時の報告をした時に、「今日は色々ありがとうね。これ、ご褒美。また何かあったら〇〇さんに連絡するから助けに来てね。」と私の手を握って両手いっぱいチョコレートを持たせてくださいました。帰り道、頂いたチョコレートを見ながら、今日の出来事を振り返り、目の奥が熱くなったことを覚えています。

そうだ、いつもお客様先に訪問している私に出来ることは、「お客様の立場になって、機器をお使い頂いているお客様の気持ちに共感すること」だ。それには、まず保守作業を正確に行い、出来るだけ早く復旧させる。そして、復旧後は引き続き快適に機器を使って頂けるような環境であるかをお客様と同じ目線で確認することではなかったのではないかな。

今の私に足りなかったのは、目の前にいるお客様が求めていることを、きちんと理解し、誠実に向き合うことでした。何でも自分ひとりでやり遂げることばかりが頭にあり、一番大切なお客様のことや、普段一緒に作業をしてくださる社内外の皆さんのことを忘れていました。お客様に喜んで頂けるのは、必ずしもひとりでやり遂げた時ではなかったのです。

それから、毎回の作業では、自分がお客様の立場になった目線で、自分が作業を行う後のことまでも考えるようになりました。そこから出てきた課題をお客様と会話しながら、自分の出来る最大限で向き合い、それでも出来ないことは、社内の上司や同僚など多くの仲間と一緒にチームとして達成しようという意識が変わりました。

今回の経験を通じて、お客様へ訪問し作業できることに感謝しながら、まだまだ至らない点は多々ありますが、私が出来た事を1つでも多くお客様へ提供できるように努めていきます。