ISOWAは止めません　止まりません。

ISOWA VISION STORY（全4回）

第4回

Project Story
Episode3
【サービス】

メンテナンス担当が直すのは、機械だけじゃない。

絶対に壊れない機械をつくるのは、不可能に近い。アイビスのような複雑な機械であればなおさらだ。しかし、段ボールメーカーにとって生産機が止まるということは、売上が止まってしまうのと同じこと。修理が遅れれば、お客様とISOWAの信頼関係にとっても大きなダメージになる。機械の納品後も、ISOWAの品質を守り続けるメンテナンス担当の足立に話を聞いた。

・足立強　2009年入社

いちばんの仕事道具は、携帯電話かもしれません。

「電話は常に肌身離さず持ち歩いています。いつお客様から連絡が入るかわかりませんから」（足立）

多いときは、問い合わせも含めて1日に10件を超える電話が入る。内容を聞き、すぐ他部署に連絡して部品を調達。急いでサービスカーに飛び乗りお客様のもとに向かう。どんな不具合が起こっているのかをできる限り詳細に電話で聞いておきたいが、それができないケースも多いと言う。

「お客様はものすごく焦っていますから。当然ですよね。とにかく早く来てほしい、ということで、電話では具体的な情報を聞けないことも多い。そういうときは、ある程度故障やその原因を予想して部品を持って行きます」（足立）

その場ですぐに修理できるものもあれば、2、3日通わないと直せないものもある。どこをどう直しても機械が動かない。祈るような気持ちで機械に向き合うこともあった。

「入社1年目のころ、やることが全部裏目に出て、うまく直せないことがありました。『ここか？』と思うところを修理してみるが、うんともすんとも言わない。別の箇所に手を入れてみるが、変化なし。『やっと動いた！』と思ったら止まってしまう。ようやく『段ボールが流れてきた！』と思ったら、不良品…。本当に泣きそうになりましたね」（足立）

今ならきっと、すぐに直してしまえるだろう。でもそれは、『一人で行ってみろ』と任されて、自分で考え、何度も失敗し、試行錯誤を重ねてきた経験があるからだ。「オレがやる」という足立の強い気持ちは、そうした日々の仕事の中で磨かれていった。

メンテナンス担当として、不具合が起きた機械を修理しに行く。それだけ聞くと、マイナスをゼロにする仕事に聞こえるかもしれない。しかし足立はマイナスをプラスに変える仕事を心がけていると言う。修理するだけじゃない。信頼を勝ち取るために、お客様のもとへ向かう。

メンテナンス担当だから、聞ける声もある。

「機械を直すのは、メンテナンス担当として最低限の仕事だと思っています」（足立）

機械が壊れたときはもちろん、定期的にお客様を回る巡回サービスなどで頻繁にお客様を訪問する。その過程で、少しずつ信頼関係を構築していく足立。地方にいらっしゃるお客様とも関係は深い。

「たとえば地方出張の場合、2日間かけてお客様を訪問することもあります。そういうときは、初日の晩ご飯に誘われることも多い。私のモットーは、楽しく働くこと。暗い顔して修理していたらお客様も楽しくない。いつも明るく元気に接しているので、お客様も声をかけやすいのかもしれません」（足立）

ピンチを救うメンテナンス担当だからこそ、聞ける声もあると言う。

「トラブルをスピーディーに解決できたときは、本当に喜んでもらえる。お客様との信頼関係も深まり、ぐっと仲良くなれる。すると、機械の深い部分を聞けたりするんです。『本当はここも直したいんだよね』、『こういう機能つけられないの？』とか。それを技術にフィードバックすれば、新たな製品開発にも活きてきますから」（足立）

2年前、自身の子どもが産まれたときには、お客様から子ども服のプレゼントが届いた。嬉しい贈り物は、足立がお客様の信頼を獲得している証かもしれない。

全員が自立している。だから、お互いに頼り合える。

「本当に、頼りになる仲間が多いですね。技術の人との連携はとても多い。たとえば、破損した部品の寸法を確認したり、『こうした修理をしようと思うんだけど、何か不具合が出そうかな』と事前に確認したり。一緒にお客様を訪問することもあります」（足立）

それぞれの仕事はとても忙しい。けれど、仲間からの相談には誰もが親身になって応える。そうした一人ひとりの行動が、部署の壁を超えて、上司部下、先輩後輩関係なく気さくに相談できる雰囲気を作っているのだろう。

「私から相談することもありますが、他部署の先輩や上司から相談されることも多い。頼ってもらえると、私にとっても自信になるんです。そんな風に、全員でお客様に向き合う。全員で、会社の雰囲気を作っていく。そうしたISOWAの社風が私は大好きですし、一番誇れるところだと思います」（足立）

会社を語るとき胸を張る足立の姿からは、自分自身が会社づくりに深く関わっているんだという自信と誇りを感じることができた。

会社の風と書いて、「社風」。あなたはISOWAにどんな風を感じるだろうか。

【完】

ISOWA®
http://www.isowa.co.jp/
株式会社 ISOWA
— 段ボールを通じて世界中に夢を —