

学び、そして伝える

日本コムシス株式会社
NTT 事業本部 アクセスシステム部 アクセスエンジニアリング部門
田中 佳織さん



1. はじめに

私が所属するNTT事業本部アクセスシステム部アクセスエンジニアリング部門では、主にNTT様より発注された工事を行っております。工事範囲は電話交換センタからお客様宅内までという広範囲であり、工事規模・工事種別・工事区分によって各々のセクションに分別されています。

その中で私の勤務する東京工事事務所は比較的規模の大きな工事（一般総合工事）・全国稼働支援・人材育成の3つを柱とし、東京都内にとどまらず、全国を視野にいた業務を行っております。

私は入社5年目を迎えますが、入社後基礎研修を経て現場配属となり、ユーザ工事（お客様宅内へのメタル・光回線新設工事 他）の現場を経験した後、2年目には技能競技会に出場、その後ビジネスフォン工事に約3年従事しました。

現在は柱の1つである人材育成において、新入社員の育成担当として、主にユーザ工事の研修を行っております。

今回は、私の今までの取り組みおよび現在の取り組みについて紹介します。

2. 挑戦：技能競技会へのチャレンジ

入社2年目に入ったころ、「技能競技会へ参加しないか」という話を本社担当よりいただきました。私は当初お断りしようと考えていました。なぜなら、毎年開かれている競技会でしたが私が入った年は東日本大震災の影響



田中 佳織さん

で開催されず、競技会がどのようなものか知らなかったこと、また、過去の参加者は現場で日々作業している経験豊富な方が多いと聞き、「経験の浅い自分が出場しても恥を晒すだけだ」と思ったからです。しかし、競技会への出場は誰でもできるというわけではなく、せっかくいただいたチャンスを無駄にするのはもったいないと思直し、出場を決意しました。

練習を始めた当初はわからないことばかりでしたが、一緒に練習をしていた仲間や講師にアドバイスをもらい、どうしたら「早く」「品質良く」工事が完了できるか考えながら練習を重ねました。社内大会を経て全国大会に出場することになり、コムシスの代表であるというプレッシャーもありましたが、それよりも今までご指導いただいた現場班長や講師の方々のためにも良い結果を出し、コムシスの技術力の高さをアピールしたいという気持ちで大会に臨みました。

多くの方々のご協力により大会で優勝することができ、「コムシスに入って初めて仕事で結果を出すことができた」と実感した瞬間でした。

私はこの競技会を通して、良い仕事をするために必要なのは「段取り」だと感じました。「段取り八分」という言葉がありますがまさにその通りで、本番で自分の持つ力を最大限に発揮するための準備をしておくことが、結果として納期内に高品質なものを提供することにつながり、それがお客様満足につながって行くのだと感じました。

また、ともに練習を重ねた出場者である仲間や講師の支えがあってこそできた優勝であり、けっして自分一人で練習しただけではこのような結果にはつながらなかったと思います。ともに仕事をした仲間、支えてくださった方々にこの場をかりて改めて感謝の気持ちを伝えたいです。本当にありがとうございました。



第7回光通信工事技能競技会での競技模様

3. 習得：ビジネスフォン工事

競技会終了後、私は本格的にビジネスフォン工事に従事することになりました。開始当初は一般的な光やメタルの開通の現場とは全く違う環境に驚かされました。一般のマスユーザとビジネスユーザではお客様対応から違い、工事規模も大小さまざまに工事にかかる時間も全く読めず苦労しました。ビジネスフォンは機種によって使える機能や設定内容も変わるので、新しい機種の知識はもちろん、既設の古い機種についての知識も必要になるため毎日が勉強でした。経験豊富な現場班長でも、日々変わっていく情報に常にアンテナをはり、情報を仕入れ

ているとうかがっています。

一般のお客様の場合は開通してしまえばそれで終わりですが、ビジネスフォン工事は工事後も電話機の移動、回線の増減、機能の追加設定など、お客様から要望があれば何度も工事に顔を出すことになります。当然、お客様と顔見知りになり「いつも来てくれる電話屋さん」としてお客様は認識して下さいます。そこに信頼関係が生まれ「この人なら安心して工事を任せられる」と言ってくださるお客様もいました。お客様に一番近い工事者がそのような関係を築くことができれば、それがNTTへの信頼にも直結し集客につながっていくと感じました。

有線から無線にシフトしていく中で、ビジネスユーザをどれだけ取り込んでいくことができるかが今後重要になっていくということを、現場作業の中で痛感しました。



ビジネスフォン機器 (αNX)

4. 育成：若手社員のためのユーザ研修

現在の業務としては、昨年末から東京工事事務所に配属となり、若手社員に向けたユーザ工事研修の講師を任されることになりました。

入社してからずっとユーザの現場作業を続けてきましたが、班長に指示をもらっていたこれまでとは違い、後輩に教える立場になるため、「気持ちを切り替えて指導



新入社員向け研修風景

者としての自覚を持つ」と決意しました。

「若手のうちに現場に出て、現場を経験してこい」と、これまで多くの先輩や上司に言われてきました。私はその機会に恵まれ、ユーザ工事に限られますがさまざまな現場を経験しました。4年間培った現場での知識をできる限り後輩に伝え、管理する立場になったとき少しでも役に立てば良いという思いがあったため、ユーザ研修に設けられた3カ月という期間の中で、座学の時間は必要最低限とし現場作業をできるだけ多く実施できるよう配慮しました。また、現場で工事経験を積んでもらうために、ユーザ工事のある事業所に出向き、実際のオーダーを数件いただいて生のお客様の声や工事手順を経験できる環境を作りました。

いざ研修を始めてみると準備不足や説明不足もあり、そのたびに上司に助けられ、自分の力不足に嫌気がさしたこともありましたが、第1回目の研修も半分を残すのみとなり、あとは後輩がどれだけ意欲的に研修に取り組める環境を作れるかが重要だと感じています。人に教えるという立場になり「やる気」を前面に押し出している人、指示したことを着実にこなし自分のものにする人、少し消極的で自分から動くことができない人など、さまざまなタイプの研修生がいることに気づかされました。講師としてそれぞれのタイプを見抜き、その人に合った指導方法をとることで、全員が同じように基本的な知識を吸収できるよう、先輩として私たち講師がサポートしていくことが大切だと考えます。

私自身まだまだ半人前だと思っているので、足りない

部分は上司に助言をいただきながら、今後もこの研修が研修生にとって「意味ある」ものになるよう全力を注ぎたいと思います。

5. おわりに

入社してからこれまでの約4年間、「学び」という機会を多くいただけてきました。これからは私が学び得たことを後輩たちに『伝え』、その後輩たちがまた新しい後輩たちに『伝え』ていくという連鎖が生まれれば、施工管理をする立場になったときに必ず役に立つのではないかと思います。

私もこれまでたくさんの先輩に学ばせていただき、今でも困ったときは助けてもらっています。先輩というのはコムシス社員だけではなく、日々同じ現場で作業している現場班長ももちろん含まれます。後輩たちにも現場に出て班長の方々と接する中で、信頼できる関係をつくって行ってほしいと思います。その中に私も加わり、いつか「あの先輩に教えてもらって良かった」と思ってもらえるよう、講師としての『学び』を続けていきたいです。