

銀賞

保全の良き女房になるために

トヨタ自動車株式会社 東富士研究所

西島 涼太

「ありがとう。」その言葉でいつも頑張れる。私は入社以来、保全を担当してきた。ユーザーからの要望も「自分がやれる範囲で精一杯やりきる」と決め、多少大変なことでも頑張ることでユーザーとの信頼関係を築けたと思っていた。

昨年、初めて担当部署が変わり新しいチームに来たがそこが衝撃的だった。新しいチームはユーザーに対して非常に厳しいのだ。とある作業時にユーザーから相談があった。「せっかく扉を開けたのだから、中のフィルタも交換しておいて」と。私ならユーザーが喜ぶならと考え、「やっておきますよ。」と引き受けてしまうが同僚は違う。「それはユーザー側でできるでしょ。」の一言。もっと親身になって聞いた方が良いのではと疑問を感じた。そのことを上司に相談した時に言われた言葉が「ユーザーのためにやってあげたいと思う気持ちは大事、ただそれだけでは本当の保全マンではない、保全マンは良き女房となれ！」良い女房？言われた瞬間は理解ができなかった。

それから数日後、ユーザーから「やっぱりうちらじゃできない。」保全は設備のプロでしょ、そっちでやってくれなかとお願いがあった。同僚は「なんでできないの？いつも使っている設備でしょ。」と相変わらず冷たい。「使うだけで内部のことなんて知らないよ。」のユーザーの言葉に「だから設備を壊すんだよ。」ときつい一言。これが良き女房かと悩んでいると・・・「じゃあ、やり方を教えるからやってみて。」と教え始めた。そこからが私に足りない所だった。同僚はやり方の手順書やチェックシートを作成し、ユーザーができるまで指導した。結果としてはユーザーで確実にやれるようになり、「ありがとう。」と感謝の言葉。私が聞く「ありがとう。」とは意味が全然違っていた。私なら自分がやった方が早いし確実だと考え、そこまではやらないことだった。

思い返すと、家でも妻から同じことを言われていた。「なんで子供の部屋の掃除やっちゃうの？あんたがやるから子供がいつまでたってもやらないんだよ。子供のためを思うならやらないで、子供にやらせて。」私は掃除なんて大きくなれば勝手に覚えると言いつつ、本当は自分がやった方が早いし綺麗になるからだ。それを見透かしたように「やってあげてる自分が偉いと思っていない？」とき

つい一言。そんなことはないと答えるが凶星だ。結局は自分のことだけで、相手のためを考えることのできない冷たい人間だったのだ。教えることは言いたくないことでも言わなきゃならないときもある。言わなきゃならないことから逃げ、ユーザーと馴れ合い、自分にとって都合の良い選択をしていた。私がやらなければならないことはそれを改善することだ。しかし急に変わることはできない。良き女房になるには準備が必要だ。日々の信頼関係があるからこそ、お互いに厳しくできるのだと思う。夫婦と一緒に一方的な言い方はいずれ爆発するだろう。厳しさと優しさのバランスが難しい。本当の信頼関係とは何でも引き受けることではない。相手に委ねる、相手にチャンスを与えることも必要なのだ。今までの大事にしてきた「自分がやれる範囲で精一杯やりきる。」に今回学んだ「相手のためを考える。」をプラスし、一步ずつ進んでゆく。

まだまだ良き女房にはほど遠い。本当の「ありがとう。」を聞けるよう、ユーザーも自分も互いに成長することが今の私の目標だ。