

生涯働いていくために ～仕事と家庭の両立～

株式会社 SYSKEN
施工本部 アクセス部 保守部門
土器屋 美香さん

1. はじめに

1998年4月株式会社SYSKENに入社し、今年で23年が経過しました。

SYSKENでの23年間、いろいろな部署でさまざまな仕事をし、部署異動をしながら結婚、出産、そして復帰をし、現在も働き続けています。

その中で、これまでの経験で学んだこと、心がけていることについてご紹介させていただきます。



土器屋 美香さん

2. 入社したきっかけ

社会科系の大学で情報部門のゼミを専攻していた当時、世間の通信手段としては、電話・FAXが主流であり、インターネットは10%程度の普及率でした。インターネットへの接続は、電話やISDN回線を利用したダイヤルアップ接続が主で電話よりも伝送速度の速いISDN回線の普及が急激に増加した年度でもあります。

今ではパソコンを仕事で利用するのが当たり前ですが、当時は回線もパソコンも普及しておらず、その中で私はパソコンに触る機会に恵まれ、同じゼミの仲間たちと大学のホームページのメンテナンス等を行っていました。「仕事もコンピュータを扱う仕事がいいなあ～」と漠然と思っていた私でしたが、大学の教授から「地元企業の会社でWebデザイン・ホームページ作成者の募集がある」とSYSKENを紹介していただきました。「現在男性社員が1人でデザイン構築を行っているので、できれば女性に入社してほしい」とうかがい、女性を積極的に採用する会社だという印象を受けました。

また、結婚し出産してもずっと働いていきたいと思っていましたので、社内の雰囲気や福利厚生が充実しており、復帰しても安心して仕事ができる会社と聞き、私でもできるか多少の不安はありましたが、入社を決意しました。

3. 初めての配属部署

新入社員研修を終え、配属された部署はマルチメディア事業本部ソリューション営業部。

福岡県の博多を本拠地とし、NTT様からの見積依頼を受け、仕様書を見ながらネットワーク構築（サーバやPC・ソフト）導入案を作成し、各企業へPC・ソフト等の導入や設定を行いました。

とにかく初めてのことが多く、今までSE業務はもちろんPC設定すら行ったことがありませんでしたので、毎日覚えることがたくさんあり必死でした。また、電話対応も多く、ここでの約2年間は社会人としての基本をしっかりと教わりました。

4. 念願のインターネット業務へ

2000年、大規模な組織再編により、営業本部が発足、ソリューション営業部はシステム営業部と合併し、ITビジネス部と名称を変え、私は熊本のITビジネス部へ異動となりました。

ITビジネス部では、ISPグループに属し、5～6名で一般民需系の、国・県関係、ホテル、病院、学校、個人経営店、一般ユーザへの「レンタルサーバ、ISP接続サービス、ホームページ作成、PC等販売設定など」の業務を行いました（写真1）。

中でも私の担当業務は「ホームページ提案営業および新規作成」や「公開後の更新作業」等、お客様層は多岐にわたっており非常に忙しい部署でした。また、お客様からの「ネットが見れない」とか「メールが送れない」といった、PCの不具合等についての電話対応も多く、サーバから回線状態を確認したり、ユーザ対応を行ったり、他担当の業務についても仲間がカバーしながら対応しました。また、お客様のサーバや回線がダウンすると、

それこそドラマで見るように、一斉に他グループまでの電話も鳴り響き、解決するまで臨機応変な対応とスピードを求められる業務でした。

担当のWeb業務に関しては、ダイヤルアップからADSL、Bフレッツと回線普及やWebブラウザのバージョンアップが進むとともに、次々と新しい技術が出てきていましたので仕事をしながらスキル習得をしていく…という、私にとっては非常にきつい業務でもありましたが、デザイン構築には正解がなく、好みの部分も大きい業務でしたので、お客様のフワとしたイメージを画面に起こすのが難しく、それをクリアして「これ、いいね!」とお客様から言ってもらえた時は、この仕事のやりがいを感じました。

5. 結婚、出産を経て

2013年、結婚と同時に約13年働いていた職場を離れ、NGN推進部へ異動しました。

主な業務としては、SYSKEN Wi-Fiのホームページ作成、高齢者サポート、サイネージ、Wi-Fi系のパンフレットデザイン作成等、前部署の職を活かせる業務に携わりました。

また、協力会社向けスキル測定ツール「SYSKENマスター」の仕様・画面構築や技術情報サイト「TSCライブラリ」の画面構築等を行い、本社新社屋設立プロジェクトでは、ショールームのイメージ案を3D動画で作成し、皆が分かり易く、会社をどうやってアピールするかを検討し、デジタルサイネージや透過型スクリーンを導入しました（写真2）。

そして新社屋竣工後、第一子が生まれ産休育休に入りました。

社会人になって、こんなに長く休むということがありませんでしたので、育休中皆に迷惑をかけるのではないかと、また1年後復帰してからうまく働いていけるかどうか、復帰してからの生活がどうなるか全く想像できませんでした。



写真1 ITビジネス部での業務

6. 育休から復帰して

2016年、復帰を1カ月後に控え、子供の慣らし保育も順調に進んでいた時、熊本地震が起きました。復旧作業で忙しい中、このまま予定通り復帰して迷惑にならないか、また余震も多い中、子供を預けることへの不安や迷いなどありましたが予定通り復帰を果たしました。復帰後は、子供の発熱やケガで突然の早退やお休みをいただいたり、時間外勤務ができなくなったり、私自身今までと同じように働くことができないという事実にもどかしさを感じました。

「もっと仕事がしたい」「みんなに迷惑をかけてない?」「こんなに早く復帰してよかったのか?」「やっぱりフルタイムは無理があるのか?」など、いろいろな感情が渦巻いて、「これでよかったのかな…」と考えることも多々ありました。

また常に睡眠不足や時間との闘いでした。朝早く起きて子供の世話と登園の準備、勤務時間内は会社で仕事。17時ダッシュで会社を出てからは、お迎え、夕食の準備、入浴、子供の世話や寝かしつけ、夜中添い寝から起きて残った家事をして、やっと一息つけるといったスケジュールでした（寝過ぎて夜中1時2時に起きることも!）。

24時間体制での対応にクタクタになることもよくあり、このままだとどちらも中途半端になると思い、仕事のやり方を見直しました。

いつお休みをするかわからないので、自分の仕事の進み具合は他の人にもわかるように明確にし、なんでも早めに相談したり実行していくことで気持ちに余裕を持つようにしました。

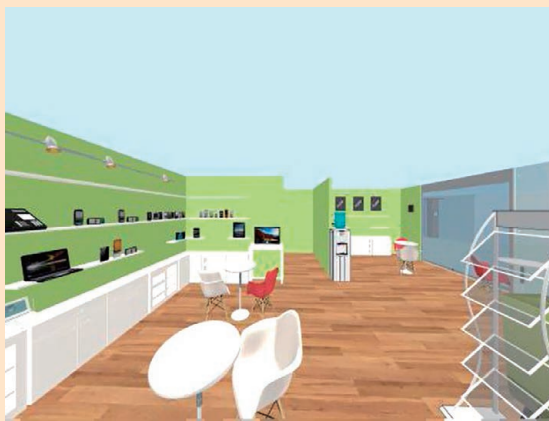
そして、試行錯誤している私を、上司や先輩・後輩は「あたりまえのように」受け入れてくださいました。「自分の家もそのくらいのときは大変だった（遠い目）…」「うちではそういうときはこうしたよ」と先輩パパから



SYSDEN マイスター



TSCライブラリ



ショールーム案3D



透過型スクリーン

※熊本地震で倒壊

写真2 NGN推進部での業務

アドバイスをもらったり、同じ子育てをしている同僚社員にも相談できたり、とてもいい環境で働くことができましたと思います。

そして第二子の育休中は、「浦島太郎状態」にならないように、気になるときは自宅でもメールチェック等できるように手配していただいたおかげで、会社の動向や部署の仕事の進捗等、復帰前に確認できましたので、より安心して復帰できました。また、復帰後は〇か月後にここまで～というような工期の長い仕事を与えていただいたので、頻繁にお休みが必要な時でも自分でスケジュールを組んで対応できることが、ありがたかったです。

7. 現在の業務

2020年3月アクセス部保守部門へ異動。

今までアクセスのことは未知の世界であり、右も左も分からない私は、保守部門の先輩からアクセス・宅内保守の基礎を詳しく教えていただきました(写真3)。その中で、私が受け持っている業務は、宅内保守における料金処理業務です。

概要は、オンサイト宅内保守従事者がタブレットにて投入した帳票を基に、故障修理支援システムを介し電子伝票の作業内容とお客様へ請求する料金に誤りがないかチェックを行い、NTT様へ提出する作業です。料金には故障修理の種類によってさまざまなパターンがあり、お客様に対して料金の誤請求があるとトラブルの元になりますので、大変、神経を使う業務です。また、エリアによっても少しずつ処理方法が違っていましたので、それらをまとめた「料金処理業務マニュアル」を作成し、初めて処理する人でもわかるような仕組みにしました。

8. これから挑戦したいこと

アクセス部保守部門に異動となり、約1年が経過しました。

まずは、現在受け持っている料金処理業務のスペシャリストになることが目標です。

そのためには、2021年4月から導入される、NTT資格認定試験『サービスインストラクション』の取得が第



写真3 アクセス部保守部門のメンバー

一步です。

サービスインストラクションとは、「宅内故障修理におけるお客様への適正な修理料金請求ができる」「故障修理者が請求する料金が適正か否かのチェックおよび指導ができる。また、公正競争およびセキュリティ/CSRの管理が適正に処理できているかチェックおよび指導ができること」であり、試験合格に向けて日々勉強している最中です。

9. おわりに

一生働いていこうと思っても、さまざまな環境で選択を迫られ今までと同じように働けなくなる時があります。

「体が2つあったらいいのに」「1日の時間が30時間くらいほしい」と毎日思っています。そのため、戸惑いやもどかしさもありましたが、SYSKENで働くことで、その時の状況に応じて環境を変えていただき、どうにか仕事をし続けて来ることができました。

そのために、いつも万全の状態で働けないからこそ、「まずはなんでも躊躇せずやってみる、飛び込んでみる」こと。そして、「ミスが出ないように工夫して、いいと思ったことはどんどん試してやり方を変えて行く」こと。最後に、「困ったときはすぐに周りに相談し、アドバイスを求める」ことを心がけています。

この3つを常に念頭に置きながら、これからも仕事と家庭を両立させ、いろいろな仕事に挑戦していきたいと思えます。