

小高さんの とある1日のスケジュール

- 7:00 起床
- 8:40 出社
始業時間よりも少し早めに行って
早番・遅番の人が対応した内容を
目を通す
- 9:00 業務スタート
電話受付スタート
問合せの電話がない時は、
マニュアル作成など
- 12:00 昼食
- 14:00 外出
初期設定のため病院に伺う
担当している病院数は
8拠点ですべて東京都内
- 18:00 退社
デスクワークが多く
運動不足のため
退社後はジムに行くことも
- 19:00 帰宅
夕食・入浴後はプライベートタイム
ペットの世話やネットサーフィン
など、趣味の時間を楽しむ
- 23:00 就寝

株式会社シンクワン

墨田区両国4-38-1 TSビル4F
TEL 03-6659-9517

平成20年に設立。業務系システム開発やスマートフォンアプリ開発、Web制作、ゲーム制作などを行うシステム会社。開発だけでなく、運用保守、パッケージソフトの営業代行・販売活動など、企画・開発・運用・アフターフォローまでを一括して行っている。主なクライアントは、航空会社・病院・不動産・販売など。Think(思う・考える)とOne(1番・1つ)を組み合わせた社名には、「社員の思いは一つである」という意味が込められている。

取材しました!



最初は苦手だったというサポートの仕事が続けるうちに意識が変わり、今は楽しんでいることが意外でしたし、印象的に残りました。



サポートデスクの電話受付時間は、8時～23時のため、シフトを組んで対応しています。すべてのシフトのメンバーがそろう時間には、お客様から問合せがあった内容の報告や引き継ぎなどを行います。

試行錯誤しながら見つけた サポートという仕事の楽しさ

病院内で使われているシステムのサポートが僕の仕事。アカウントのメンテナンスやソフトウェアのサポート、端末のトラブル対応などを行っています。お客様からの問合せの内容は本当にさまざま。まずトラブルの内容をできるだけ詳しくお聞きし、その原因や対処法を探っていくかなければなりません。相手の状況や顔が見えない、電話でのやりとりなので、言葉づかいは特に気をつけています。また、新しいパソコンが導入された時などは、ネットワークの設定やソフトウェアのインストールなどを行うため、直接病院に伺うこともあります。初めて病院を訪問した時は、「怒られたらどうしよう」という不安を感じ、吐き気がするほど緊張しました。でも、実際にお客様にお会いしたらすごく優しい方で、ほっとした反面、意味もなく悩んでいた自分がバカみたいだなと思えました。今では、病院を訪問することも楽しみの一つになりました。自分が設定したことでパソコンがちゃんと動くようになるのは、「つくる喜び」に近いものがあるのかもしれません。基本的にデスクワークなので、外に出るのは気分転換にもなりますしね。

プライベートで感じる安らぎが 仕事をがんばる活力になる



お客様のなかには、パソコンが苦手な方や、状況をちゃんとと言ってくださらない方もいらっしゃいます。だから、まず「聞き出すこと」が大切なんです。

お客様からクレームの電話を受けた時や、無理難題を言われた時は落ち込んでしまうこともありますが、でも、その反面、難しい問合せにしっかりと対応できた時は「クリアできた」という快感と、自分に知識がついてきたという実感がありません。また、仕事にストレスを感じても、定時に帰れるので、自宅でリラックスしたり趣味に没頭できる時間があります。メリハリがあるから、落ち込んでいても翌日には気持ちを切り替えることができますね。入社した時は「開発をやりたい」という思いもありましたが、今はサポートデスクの仕事が楽しいですし、自分に合っていると思っています。

サポートデスク

製品の使用方法やトラブルに関する問合せに、電話やメールで対応する仕事。パソコンに関するサポートの場合、操作方法に関する問合せやトラブル対応、ソフトウェアのインストールやネットワーク設定などを行う。問合せの内容は多岐に渡るため、専門的な知識やスキルはもちろん、あらゆるトラブルに臨機応変に対応する力が求められる。直接お客様と対応するため、顧客満足度やシステム運用に大きく貢献できるやりがいのある仕事だ。

小高さんのお仕事とは?

だから仕事を選ぶ時は、「とりあえず」ではなく、やりたい仕事・自分に合った仕事を慎重に選ぶことが大切だと思います。

やりたい仕事を見つけたら それが長く続けるための秘訣

転職を繰り返すことにはリスクもありますから、僕は一つの職場である程度長く働く方がいいと思っています。僕自身、入社当時に希望していた開発の仕事ではありませんが、パソコンに関わる仕事に就くことができました。もし、まったく別の仕事だったら、続かなかったと思います。だから仕事を選ぶ時は、「とりあえず」ではなく、やりたい仕事・自分に合った仕事を慎重に選ぶことが大切だと思います。

慣れない敬語と知識不足 不安でいっぱいだった毎日だった



ノートと筆記用具は、デスクワーク中も外出中も、いつも手放せない必須アイテム。よく使う道具なので、使いやすさにはちょっとこだわりがあります。

対応が難しい問合せほど、 それをクリアした時の喜びも大きい

株式会社シンクワン

小高 琢哉さん(21歳)

東京都出身。商業高校の情報処理科を卒業後、株式会社シンクワンに入社。サポートデスクチームで、院内システムのサポートを担当。入社3年目の現在は、お客様の対応だけでなく、チーム内のとりまとめも行っている。