ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರಿನಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳೂ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೂ ತಲುಪಬೇಕಾದ ಗುರಿ ನಿಗದಿಯಾಗಿತ್ತು; ನಿಗದಿತ ಗುರಿಯನ್ನು ಶೇಕಡಾ 20ರಷ್ಟಾದರೂ ಮೀರಬೇಕೆಂಬ ನಿರೀಕ್ಷೆ ಆಫೀಸಿನ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿದ್ದವು. ಮೊಗೆದಷ್ಟೂ ನೀರು, ಅಗೆದಷ್ಟೂ ನೆಲ; ಈ ತಿಂಗಳ ಸಾಧನೆ ಮುಂದಿನ ತಿಂಗಳ ಗುರಿಗೆ ಅಡಿಪಾಯವಾಗುವ ಸಂಪ್ರದಾಯ. ಆಕಾಶದೆತ್ತರಕ್ಕೆ ಏರುತ್ತಲೇ ಹೋಗುವ ಈ ಮೆಟ್ಟಿಲುಗಳ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ತಾನು ತಡವಾಗಿ ಬಂದದ್ದನ್ನು ಯಾರೂ ನೋಡಲಿಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನಕೊಡದೇ ತನ್ನ ನಿಗದಿತ ಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿ ಕುಳಿತು ಆ ದಿನದ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸಿದ್ಧನಾದ ಆತ್ಮಾರಾಮ ಆಫೀಸಿನ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ತಿಯಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡ.

'ಹಲೋ, ವಿಂಟೇಜ್ ಟೆಕ್ ಸಪೋರ್ಟ್ ಕಡೆಯಿಂದ ಮಾತಾಡ್ತಿರೋದು. ತಮ್ಮ ಹೆಸರು?' ಆ ಕಡೆಯಿಂದ ಉತ್ತರವಿಲ್ಲ.

ಆಫೀಸಿನಲ್ಲಿ ಅವನ ಕೆಲಸ ಟೆಕ್ ಸಪೋರ್ಟ್. ಹಲವು ಕಂಪನಿಗಳು ತಯಾರು ಮಾಡಿದ ದಿನೋಪಯೋಗಿ ಪರಿಕರಗಳನ್ನು ಬಳಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು ಅವರ ಕೆಲಸ. ಫೋನಿನ ಇನ್ನೊಂದು ಕಡೆಯಲ್ಲಿದ್ದವರ ಪಾಲಿಗೆ ಆತ್ಮಾರಾಮನೋ ಅಥವಾ ಆಫೀಸಿನ ಮತ್ಯಾರೋ ಆ ಸಾಮಾನಿನ ಕುರಿತ ನಿಪುಣರು. ಆದರೆ ವಾಸ್ತವದಲ್ಲಿ ಆಯಾ ಕಂಪನಿಗಳು ಒದಗಿಸಿದ 'ಪವರ್ ಸ್ವಿಚ್ಚನ್ನೊಮ್ಮೆ ಒತ್ತಿನೋಡು,' 'ಪುನಃ ಸ್ಟಾರ್ಟ್ ಮಾಡು,' 'ಕೇಬಲ್ ಚೆಕ್ ಮಾಡು,' ಅಥವಾ 'ಅಲ್ಲಿ ಹಸಿರು ದೀಪ ಹತ್ತಿಕೊಂಡಿದೆಯೋ ನೋಡು' ಎಂಬ ಪ್ರಶ್ನೋತ್ತರಗಳ ಮರುಪಾಠವನ್ನು ಒಪ್ಪಿಸುವುದಷ್ಟೇ ಅವರ ಕೆಲಸ. ತಿಂಗಳೊಪ್ಪತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಹಗತಿಗಳಂತೆ ಬದಲಾಗುವ ಈ ಪರಿಕರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದಿರಲಿ, ನೋಡಿರುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯೂ ಕಡಿಮೆಯಿರುವಾಗ ಸರಿಯಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸುವುದು, ಹತಾಶರಾಗಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತೃಪ್ತಿ ಪಡಿಸುವುದು ಹೇಗೆ? ಈ ಅಸಾಧ್ಯ ಕೆಲಸಗಳ ಯಶಸ್ಸು ತನ್ನಂತವರ ಯಶಸ್ಸಿನ ಮಾನದಂಡವಾದರೆ ಹೇಗೆ! ಸುತ್ತ ಕಣ್ಣಾಡಿಸಿದ; "ಗ್ರಾಹಕನ ತೃಪ್ತಿಯೇ ನಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶ." "ಯಾವುದೇ ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ಕೊಡದಿರಿ." "ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಿ, ಅಲ್ಲಿಯರೆಗೂ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ." "ನಿಮ್ಮ ಕರೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮುಗಿಸಿ.", "ಪ್ರಾಡಕ್ಟಿನ ಇತಿಮಿತಿಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದಿರಿ."... ಒಂದಕ್ಕೊಂದು ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗದ ಹೇಳಿಕೆಗಳು. ಅವುಗಳನ್ನು ಮನನ ಮಾಡುತ್ತ ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಸಿದ.

'ನಿಮ್ಮ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕ್ಷಮಿಸಿ, ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು? ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಖ್ಯೆ?'

"ನನಗ್ಯಾವ ಮಹಾ ಕೆಲಸ ಇದೆ ಅಂತ ವಿಳಂಬ ಆಗೋದು. ನಿನಗಿಷ್ಟು ತಡ ಆಯ್ತಲ್ಲ, ಎಲ್ಲ ಸರಿಯಾಗಿದ್ಯಾ?" ಐವತ್ತು-ಅರವತ್ತು ದಾಟಿದ ವೃದ್ಧ ಮಹಿಳೆಯ ದನಿ. ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಸಿಟ್ಟಿನ ಕಂಪನವಿಲ್ಲ, ಅನುಕಂಪದ ಛಾಯೆ ಮಾತ್ರ.

"ನಾನು... ನಾವು... ಚೆನ್ನಾಗಿಯೇ ಇದ್ದೀವಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಖ್ಯೆ ಜಾಸ್ತಿ ಇದ್ದುದರಿಂದ ತಡ ಆಯ್ತು. ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡ್ಲಿ?"

"ಸಹಾಯ ಮಾಡೋದು ಬದಿಗಿರ್ಲಿ, ನೀನು ಯಾಕೋ ಮಂಕಾಗಿದ್ದೀಯಾ?" ಅವನ ಎಲ್ಲ ರಕ್ಷಣೆಗಳನ್ನು ಕಳಚಿಡುವಂತೆ ಮಾಡಬಲ್ಲ ಸಹಾನುಭೂತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆ.

"ನಾನು ಚೆನ್ನಾಗಿಯೇ ಇದ್ದೀನಿ ಮ್ಯಾಡಮ್, ನೀವು ಯಾವುದರ ಕುರಿತು ಮಾತಾಡಲಿಕ್ಕೆ ಫೋನ್ ಮಾಡಿದ್ರಿ?"

"ಅವೆಲ್ಲಾ ಬೇಡ, ಮೊದಲು ಏನಾಯ್ತು ಅಂತ ಹೇಳು" ಅವಳದ್ದು ಅದೇ ಹಟ.

"ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಖ್ಯೆ..."

"ನನಗೂ ನಿನ್ನಂಥವನೇ ಮಗ ಇದ್ದಾನೆ, ಒಮ್ಮೆ ಏನಾಯ್ತು ಅಂದ್ರೆ..'' ಅವಳದ್ದೇ ಕಥೆ ಹೇಳಲು ಶುರುವಿಟ್ಟುಕೊಂಡಳು. ಆತ್ಮಾರಾಮ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲ ಅವಳು ಮತ್ತೆ ತನ್ನ ನಿರೂಪಣೆಗೆ