

保守員としての自覚

東芝 I T サービス株式会社
フィールドサービスセンタ
東日本フィールドサービス部
南関東サービス担当

松 永 圭 介

私は保守業務に携わってから20年が経過している C E です。

入社して初めに配属されたのは、大型のプロセスコンピュータ（制御用計算機）を保守する部署でした。筐体の中には大きな冷却ファンや電源、制御基板やハードディスクなどがあり、これを保守することが本当に私に出来るのかと不安になったものでした。

プロセスコンピュータの納入先は、電気・水道・ガス・道路など人間が生活するうえ最も重要となる公共のシステムに多く導入されています。そのため、お客様の安定稼働に対する意識も高く、保守する側としても身の引き締まる思いでした。

私の配属した部署には、作業の際に指差呼称で確認を行う A 先輩がいました。A 先輩は、お客様からの信頼も厚く、毎回丁寧な接客をおこなう A 先輩に私は尊敬の念をいだいていました。

これは配属して数ヶ月が経過した頃の話です。

一人作業の認定が下りていないため、いつものように先輩と共に某所に点検作業へ訪問しました。この日は A 先輩と一緒にです。

筐体内外の清掃作業を実施していると、A 先輩から声が掛かります。

「そろそろコンソール端末からコマンド操作を実施してみるか？予習はできている？」

私は「はい、大丈夫です」と答えました。

オペレーションすべきコマンドなどは先輩方から教わってメモを取ってきましたが、実際にコマンド操作をするのは初めてでした。初めてオペレーションを実施できる嬉しさの反面、お客様のシステムに何か影響を与えてしまわないか心配で、すごく緊張していたことを覚えています。

点検作業手順書を基に、多少震えつつも指差呼称を交えてコマンド操作を開始しました。もちろん A 先輩が傍について見てくれています。

手順書にはチェックボックスが設けられていて、ひとつのオペレーションが完了する度にレ点を入れて作業を進めていきました。

「何とか手順書通りに作業を進めることが出来ている」と心の中で安堵の気持ちが芽生えました。慣れてきてキーボードを叩く手も多少軽やかになってきたように思えました。

「作業内容もあと少し。最後までミスなく完了できそうだ」

そう思っていた矢先、A 先輩が物凄い剣幕で私の腕を掴んできました。

「なに勝手なことをしようとしているんだ！」

A 先輩の凄みに一瞬何が起きたのか分かりませんでした。

実行しようとしていたコマンドを再度確認

しましたが、入力している内容に誤りはありませんでした。

「何が悪かったのか分かりません」

あまりにも強く腕を掴まれたこともあり、私は少し強気な態度でA先輩に返しました。

するとA先輩は「ここはダブルチェックをすべき箇所なんだぞ！お前は事前に手順書を見て理解しているのか！指差呼称の意味も無いじゃないか！」

私は手順書を改めて確認しました。その項目には作業者のチェックボックスとは別に確認者のチェックボックスが設けられていました。この項目は私がコマンドを実行する前に、入力に誤りが無いか、A先輩もチェックする項目だったのです。

私は自身の誤りを認識し、「私の見落としでした、すみませんでした」と謝罪しました。

すると、A先輩は「俺はこの項目のオペレーションミスで冗長化されているお客様のシステムを両系停止させてしまったことがあるんだよ。お客様に多大なる迷惑をかけてしまった。二度と同じ過ちは犯さない」

続けてA先輩はこのように話してくれました。

「腕を掴んで悪かった。でも手順の抜けや確認漏れが原因で大問題に発展する恐れがあるということを肝に銘じてほしい。例えば、お客様が指示した機器と違う機器を停止させてしまった場合、『見落としでした』では済まされないからな。お客様からの信頼を得るのは大変だけど、信頼を失うのは一瞬だからな。俺のミスに対岸の火事と捉えずに頭に入れておいてほしい」

A先輩の言葉は私に響きました。

私は、いつオペレーションの機会が来ても

大丈夫のように事前に手順書に目を通していました。準備が出来ているつもりでいました。しかし、本当にそうだったのでしょうか。どこかで今回も担当する部分は「清掃作業がメインだろう」という安易な気持ちで作業に臨んでいたのではないだろうか。作業内容を早く完了させようという思いから指差呼称の確認が疎かになっていたのではないだろうか。何よりも公共性の高いお客様のシステムを保守する立場としての心構えが不足していたのではないだろうか。

このように自問自答することで、自らの考え方を見直す機会となりました。

あれから20年の月日が流れました。

あの時のA先輩の言葉は、不足していた私の保守員としての自覚を促してくれるものだったと今でも確信しています。

自社でヒヤリハットや過去事例展開などが行われると、A先輩の言葉が頭に浮かびます。

「俺のミスに対岸の火事と捉えずに頭に入れておいてほしい」

このような事例展開に毎回真摯に向き合えるのもA先輩のおかげだと思っています。

既にA先輩は退職されていますが、あの頃の教えは今でも私の中で生きています。

私は、作業前には事前レビューを確実にを行い、不明点は事前に解決するようにしています。現場では急いでいる時こそ、一旦手を止めて確認するように心がけています。もちろん今でも指差呼称を有効に活用しています。いつもA先輩がそうしていたように。一つひとつの堅実な作業の積み重ねが、お客様からの信頼に繋がっていくのだから。