

お客様の気持ち

株式会社 日立システムズフィールドサービス
支社統括本部 東日本支社
東日本ソリューショングループ

阿 部 雄 助

その日は休みの日でした。待機もなく、久しぶりに、家族と一緒に遠出でもしようかという日だったと思います。

まだ夜中、3時を回ろうかというところで、携帯の着信音に叩き起こされました。緊急障害の呼出しです。

眠りにについている家族に迷惑をかけないように起床し、出動準備、夜間当番者への障害問診、お客様への連絡、タクシーを手配しお客様先へ急行。

「なんて日だ！」自分の運の無さ、夜間当番者が自分を真っ先に呼び出したことを恨めしく思いつつ、移動中のタクシーでも部品、持参品、入館申請、後方支援の段取り取りと、種々の手配を行い、準備がすべて終わる頃、お客様先へ到着しました。

到着してみると、お客様は、停止している業務・JOBの復旧や現場への連絡と、てんてこ舞いのご様子で、私を発見すると「休みの日の夜中なのに、どうもありがとう」と労いの言葉を頂きました。

私の障害対策は、事前のRASによる切り分けもあり、基板の故障で部品到着後程なく完了しましたが、停止時に中断した業務がうまく復旧できず、お客様はシステム運用マニュアルと格闘することとなりました。

私も、ハードの2次障害も考えられるため、業務確認が完了するまで立ち合いを実施しておりましたが、操作方法が不明な為、お客様

も申し訳なさそうに寒いマシン室ではなく、快適な控え室で待機するよう案内してくれました。

お客様は、システム構築に携わった前任者や、担当SEも連絡がつかず、現場からは復旧見込みを大幅に超えたことによる苦情もあり、心身困憊の状況でシステム復旧に悪戦苦闘していました。

復旧の見込みもつかないまま、もうすぐお昼という状況で、いよいよお客様もあきらめムードでしたが、JOB連携先のサーバのネットワークが怪しいのでは？となり調査を進めることとなり、結果として、JOB連携先のサーバ側で通信制限をしていることが判明し、先ほど交換した基盤のアドレスが変更となったことが原因のトラブルでした。

私は、その時ハッとしました。私も一緒になってお客様業務のトラブル対応に当たっていれば、少しはトラブル解決も早まったのではないかということです。私は自分の作業が終わったことで、お客様の環境の考慮をすることもなく、ただ案内された控室で待機しているだけで、「なんて日だ！」から始まり終始「早く終わってくれないか」という気持ちで対応していたことに気が付きました。

CEとはお客様が困っていることを、一番近くで一緒になって解決する【カスタマーエンジニア】です。

私は、お客様が困っているのに、自分の作

業を見直しもせずにはいました。お客様の気持ちも考えず、きっと横柄な態度だったのでしょう。申し訳なさそうにマシン室から控室を案内してくれたお客様のことを考えると、自分の不遜な態度が急に恥ずかしくなりました。振り返ってみると、私は全く逆のことをしていたのです。お客様の気持ち考えず、自分のことばかり考えていたのです。

今では、そのお客様との付き合いも10年を超え、あの日のことは、笑い話にもなるよう

になりましたが、私はことあるごとに思い出します。

お客様の一番近くにいるカスタマーエンジニアであることを強く胸に抱き、お客様と一緒にあって、困っていることを解決できるように真摯に向き合っていこうと思います。

C Eとして、恥ずかしくないよう、お客様の気持ちを考えて今後も業務に取り組んでいきたいと思っています。