「報・連・相」の重要性を知った経験

株式会社 日立システムズ
産業・流通事業グループ
産業・流通プラットフォーム事業部
東日本サービス本部　第一サービス部
ブリヂストングループ

古　木　大　輔

私は新人で配属された時から数年前まで、お客様先での保守作業を対応しており、現在は全国の保守作業をサポートする保守統制業務を行っています。現在はお客様先で保守作業をすることは無くなりましたが、当時新人の頃に経験したことが、現在の仕事を遂行する上で活きていると思っています。

それは、新人時代にお客様先で経験した障害対応の時の事です。

ある日の午後、事務所でＰＣの修理をしていると、ディスパッチャ担当の先輩から、「サーバの障害が来たので、お客様先に至急で行ってくれないか」と言われ、「誰と行くのですか？」と尋ねると、「いま行ける人が誰もいないから一人だよ」とのことでした。

当時配属される前に弊社の技術学校に９ヶ月通い、現場で必要なスキルを学び、その後、配属されてからは、クライアントＰＣの修理や点検などを主に担当しており、サーバやシステムの保守については、先輩に同行しＯＪＴを積んでいました。

この日まで、現地でのサーバ障害を一人で対応する経験が無かったため、若干の不安はありましたが、対策するサーバは技術学校で学んだ機種であり、お客様先に一人で行くことに対しては初めてではなかったので、あまり自信はなかったものの「わかりました」と言って現地に向かいました。

現地お客様と合流し対象機器の前に着くと、お客様から「この装置です。お願いします、どれくらい時間かかりますか？」と質問され、「現象を確認してみないと分かりませんので、確認後お伝えします」と回答しました。

対象機器を確認すると、エラーランプが付いていることはすぐ確認出来たのですが、その後コンソールが無いことに気づきました。「あれ、コンソールが無い」「どうやって状態を確認しよう」としばらく自問自答し、「そうだ、背面のケーブルにＰＣを接続するんだった」と思い出し、持ってきたＰＣを繋いでみたものの、ターミナルに表示が出ませんでした。何がおかしいんだろうかと、持参した資料を必死になって調べていましたが一向に解決せず、ただ時間が過ぎてしまいました。

お客様からも「どうですかね？」との経過確認があり、「まだ調査中です、もう少し時間がかかります」と伝えましたが、まだコンソール接続が出来ず、現象が確認出来ていない段階であるとは言えませんでした。

時間経過と状況が打開できない焦りが増した時、ここで「もう限界だ」と思い、事務所に連絡すると、事務所に戻ってきていた先輩が、電話でサポートしてくれるようになりましたが、電話しながらの状態での操作は、今

まで実施したことがなく、思いのほか進み具合が上がりませんでした。

そうこうしているうちに、ある程度進めたところで、もう一人の先輩が別サイトでの対応を終えて応援に来てくれました。事務所にいる先輩が状況を見て、応援の必要がある状況と判断し、手配をしてくれていました。

駆け付けた先輩は状況を把握し、テキパキと現象・原因を確認し、対策を完了へと進めて行きました。

私の目から見た先輩はとてもかっこ良く、ヒーローに見えました。

作業後の帰りの車中で、先輩に「どうやったらそんなにスムーズに対策出来るのですか？」と尋ねたら「そりゃ経験だよ」とただ言われ、また、「初めての頃は、現地で悩んだらとにかく事務所や、支援部署にすぐに連絡するのが大事だよ」と教わりました。

この言葉を聞いた時、まさに朝礼時の標語読み上げで何気なく唱えていた、「報（報告）・連（連絡）・相（相談）、組織が動く第一歩」であると改めて気づかされました。

いくら技術学校で実施したからと言って、お客様先の環境はそれぞれ異なっており、習得した技術だけで全て対応できるわけではない、悩んだら、すぐに連絡することの大切さをこの時、印象強く思ったことを覚えています。

今の仕事では保守員を支援する立場に変わりましたが、お客様先に訪問した保守員と会話する際には「何か不明な点や疑問に思うことが起きたら必ず連絡して下さい」と伝えることを心がけています。この行動が、結果的に、作業時間短縮・作業ミス防止、またお客様サービスの向上に繋がるものと思い、日々業務へと取り組んでいます。