

新人期間の終わり

株式会社 日立システムズ
公共・社会事業グループ
公共・社会プラットフォーム事業部
アドバンスドサービス本部 第一サービス部
第一グループ

金子 駿 一

私は入社後、6カ月の研修を経て、現在A庁の駐在保守員として業務にあたっています。

入社から3年の月日が経ち、配属された当時に比べれば、不安も随分減らすことができました。勤務地が発表され、お客様先のシステムの重要性の説明を受けたとき不安と心配で震えたことは忘れられません。初めは先輩社員にOJTでA庁の駐在保守員として、どう動くべきかを教えて頂きました。

そして、1か月ほど一通り保守について教わった後、一人の保守員として、シフト勤務に入りました。配属先では、実保守作業と保守統制を兼任しておりましたが、基本的には保守統制が多いため、時々発生する保守の実働作業に戸惑う日々の連続でした。それでも、研修時代から習った基本動作、そしてお客様を最大限優先する気持ちを忘れずに一つ一つの障害対策に対して真摯に取り組むことで、お客様やチームからの信頼も築くことができたのかと思います。

およそ1年半のシフト勤務を経て、現在は保守設計業務を担当するようになりました。その中で、シフト勤務時代に感じた保守運用の課題について、いくつか改善したいと考えようになりました。従来、課題となっていた案件がそのままになっていることが見受け

られ、これからは自分が保守の運用を変えていくのだと意気込みました。その課題の一つが拠点間の業務量の偏りでした。2拠点に分散された本部にそれぞれ保守員が駐在しております。そのうちの片方に業務量が集中しており、その業務の多くは、保守統制と点検統制で占められておりました。こちらの工数を拠点間で平準化し、片方の工数を削減できれば、時間的、また精神的な余裕が生まれ、より品質の向上を図れるのではないかと考えました。そこで、ネックとなっていた拠点間のコミュニケーションとスキル不足を改善べく施策を考えました。ですが、新人の私には気持ち的になかなか進みにくいことがございました。駐在拠点のビジネスパートナーである保守員はみなベテランで、私が指導する立場に立つということに対して、気が引ける感じがしてしまったからです。しかし、先輩からは、「今後さらなる保守運用の効率化を目指していかなければならない、そして、あなたは作業員としてではなく、管理者としてそれをまとめなければならない」とご指導頂きました。私は、新人扱いの期間はもう終わりであることを自覚しました。施策として、手順の更新や作業フローの更新、それをリモート会議で共有するなど自ら主体的に動き、課題解決に奔走しました。その結果、上記の課

題も解決でき、かねてより問題だった業務量の偏りを改善できました。それまで一作業員としていた自分が、これからは現場を管理していく者として一步成長できたのだと思います。

D X時代が叫ばれるようになって、従来型

の運用保守は大きく見直しを迫られるようになりました。今後は自分たち若い世代が業界を変革させる自覚を持つことが重要になります。そして、また新しい世代が配属された時には、今度は自分が後輩にその自覚を持たせるように指導ができればと思います。