

ありえないミス

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社
カスタマサービス部
関西カスタマサービス課

坂 本 建 一

今回記載する内容はエンジニアとしてありえない作業ミスから自身の対応を猛省したお話しです。

5年前のある日、コールセンターより「明日の予定でT社のHDD交換作業依頼が入りましたので作業者を調整して下さい。」と連絡がありました。

T社は、長年のお付き合いでサーバやストレージの保守を当社に委託頂いておりました。

作業者を調整する為にコールセンターへは折り返し連絡することを伝えて、一旦電話を切りました。

スケジュールを確認すると、私自身を含めて数名対応可能者がいましたが、作業場所が私の自宅から近い場所で作業終了後は自宅へ直帰出来るという打算的な考えもあり、上司へは私に対応しますと進言しました。

上司からも了承を得られたため、コールセンターへ「私に対応します。」と報告し、作業準備に取り掛かりました。

作業準備は、顧客の固有情報の確認、作業チェックシートと手順書の印刷等いつも通りの準備を漏れなく行いました。

また、HDDの交換についても何度か経験があったので頭の中でシミュレーションを行い現地対応に備えました。

作業当日は、対象機器がデータセンター内にあるので入館手続きを済ませ、オペレータ

様にアテンドして頂きました。

T社様対応のHDD交換作業は物理交換後、データ再構築が完了するまで待機という運用となっていたため、オペレータ様に作業時間が2時間程度かかりますとお伝えし作業を開始しました。

まずは作業依頼の内容と相違ない事を確認する為に、対象サーバのツールを起動し不良のHDDを特定しました。

次に、目視で対象のHDDにおいて故障ランプが点灯している事を確認し、交換対象の特定を行いました。

ここまでいつも通り順調でしたが、問題のHDD交換作業を開始しました。

対象のHDDを筐体より引き抜き、不良HDDを手を持ったままツールを操作しました。

ツール上で交換対象ロケーションに「Replace」と表示していることを確認。

続けてHDDを抜いた事により対象外のHDDに影響が出ていないか目視でランプ状態を確認しました。

ランプ状態も問題無かったため、新しい保守部品（とこの時は思っていた）を挿入しました。

さあこれでデータの再構築が始まったら後は待機だなと考えていたのですが、一向にステータスが変化せず再構築が始まりません。

10分経過した後も状況に変化が無かったた

めT社のフォロー部門に連絡しリモートより確認頂くことになりました。

待機中、私の中でこれは持参したHDDが故障しているな、保守部品不良だなと勝手に結論付けていました。

しばらく待機しているとフォロー部門より「〇〇さん、交換前と交換後のシリアルナンバーが同じです」と連絡がありました。

私は一瞬どういう事かと頭がパニックになりました。交換前と交換後でシリアルナンバーが一緒という事はまさか・・・。

さらに事実確認を進めると驚愕の事実が判明しました。

チェックシートに記載している新HDDのシリアルナンバーと作業場所に置かれている不良と思われるHDDのシリアルナンバーが合致しているではありませんか。

このタイミングで、交換前のHDDを再び挿入するというありえないミスを起こしている事に気がきました。

状況を整理していたところでフォロー部門より現在挿入されているHDDを抜き、新しいHDDを挿入するよう指示がありました。

指示通り行くとデータの再構築が始まり、その後1時間程度でデータの再構築は問題無

く終了しました。

作業後はホッとしたものの、やってしまったという事しか頭に無かった様に思われます。

あれから数年が経ち改めて振り返ってみてもこのミスは起こるべくして起こっているのだと痛感しております。

対象HDDに識別シールで明示していない事、不良HDDを持ったままツールを操作した事、不良HDDのシリアルナンバーを引き抜いた時点ですぐにチェックシートに記録しなかった事など要因を上げればきりがありません。

また、最悪の場合データロストの可能性もあった事から一つ一つの行動を確実に行うことの重要性を再認識させられる作業ミスでした。

この作業ミス以降は、基本行動の徹底と自身の行動に誤りがないかを常に確認しながら現地対応を行い、複数名作業の時は同行者にも注意喚起を行っております。

慣れた作業には落とし穴があると思いながら作業ミスの無い高品質な保守サービスを提供し続けたいと考えております。