

想定内と想定外

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
東京カスタマサービス第二課

前 田 裕 介

最近、よく使うフレーズがあることに気づきました。「遅くなり申し訳ございません」

お客様の反応も「治ったからいいよ」と快活に言う方もいれば、意外そうに「修理って時間が掛かるものなんですね」と怪訝な表情をされる方もいます。

作業前に作業内容と想定作業時間をお客様に伝えます。作業時間は経験や作業内容から考慮し、幾分か余裕を持たせた時間を設定しています。経験上問題が発生しない限り概ね想定時間内に収まっていました。

しかし、最近は想定時間ギリギリか超える事が増えました。加齢により動作が鈍くなったせいとも思ったりした事もあります。対策として事前準備を工夫してみますが、その事前準備にも時間を要していると感じました。

作業時間も増え、作業を円滑に進めるための作業準備さえも時間を要す…

歳には勝てないのかと納得しかけていたのですが、あるサーバの点検作業で気付きました。

対象はサーバー一台で、機器の停止が出来ないオンライン点検の時でした。普段は電源を切って点検しますが、今回はオンライン点検。テスト事項も限定されるから作業は直ぐに終わるな、直ぐ終わったら手抜きしていると思われたらどうしよう。そんな事を考えながら着手しました

作業に取り掛かると、普段はシステムが稼

働していない事で見れない管理画面のステータスや、各種ログの確認が可能で、イベントは正常なイベントであるか等を総合的に判断します。

点検は、正常で異常個所は全く無いにも関わらず、アクセスする環境の違いから、想定していた作業時間より遥かに時間を要しました。

どうして時間が掛かる様になったのか。確認方法が増えた事で、複合的に判断する事が必要となり、今迄以上に精度と確認事項が増えたのです。

機器が高性能化しただけでなく、同製品でもOSやアプリケーションの種類違い、仮想や非仮想ファームウェアのバージョンが異なる等々、表記や関連項目が増加して、過去の知識や経験でカバー出来ない事が多くなりました。

範囲や対象が増える事で準備時間も増加します。現場で想定外に出会う場面もより多くなり、解決や対処で作業時間は増加します。想定外の事象を発見し、お客様へ「時間が掛かります」と報告しますが、その後のお客様から来るプレッシャーには未だに慣れません。仕方ないと開き直りたくもなりますが良い解決策でもありません。

エンジニアには技術力が重要ですが、同等に順応力も大事です。今後も機器の進化やシステム環境等により「遅くなり申し訳ござい

ません」というフレーズを用いる事は無くならないかもしれません。遅くなる＝技術や能力が低いではなく、精度を高めていけば時間は掛かるもの。

だからとはいえ時間を自由に使える訳でも無く、お客様の要求とバランスを見定め、想

定外を可能な限り想定内に収めて努力していく事がエンジニアに求められる能力と感じました。

そう考えながら今日も「遅くなり申し訳ございません」と汗を流しています。