

私の仕事

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一課

香 川 克 昭

私は入社以来23年間、カスタマエンジニアとして仕事をしています。様々なシステムを担当し、スキルやノウハウを自分の中に蓄積して後輩への指導もできるまでに成長出来た。

カスタマエンジニアを続けてこられた事には理由がある。お客様やS I、関連部門、S Eからいただく感謝の言葉だ。「助かりました、ありがとう。」「さすがC Eさんだね!」と言われると単純にうれしい。次に色々な場所で仕事することで、自分の視野が広がる感覚が楽しかった。公共交通機関や金融、医療機関など、普段は立ち入ることが出来ない場所に入り、業種ごとの違いを知ることが出来た。自分の性格に合った仕事だ。

しかし、年を重ねる毎にカスタマエンジニアの仕事は変化している。ハードウェアは仮想化により出荷台数が減り、作業件数も年々、減少傾向にある。

保守面では、ハードウェアの品質向上により、障害率、出動件数も年々低下している。部品単位の交換により、ある程度の基礎知識があれば数回のO J Tで対応可能になる作業も増えた。培ったノウハウ、経験をマニュアル化し、あらかじめ決められたアクションプランに沿った対応ができるように基本行動を定め、エラー発生を未然に防ぐ危険予知をしてから作業することで、誰が対応しても高品質のサービスを提供できる体制がつくられ、私も定められたルールに従い作業をする日々

だ。

現場作業では、お客様と顔を合わせることなく電話連絡やメールでの対応が増え、直接お会いして会話するコミュニケーションの機会は減ってきている。システムの重要性は年々高まり、故障による影響も大きくなった。入社当時と比べ、些細なミスも許されなくなり、数年前に作業ミスをしそうになった時は、生きた心地がしなかった。

改めてカスタマエンジニアの環境を考えると、システムの重要性は向上、作業ミスは厳禁、コミュニケーションは減少傾向といえる。ではここ数年で、「A Iやロボットに職を奪われる。」という話をよく聞くが、カスタマエンジニアはどうだろうか？私は人間がやらないと駄目な職種だと思う。

依頼内容と現場の障害状況を確認し、相違なければ、復旧までのプランをお客様へ説明して、作業を開始する。手順書やチェックリストに従い、正確に作業して障害を復旧させる。復旧後には障害発生の原因、処置を報告書へ記入してお客様へ報告する。

現在のA Iではカバーできない内容だと思う。ロボットは決められたロジックで動き、不変で連続する作業であれば効果を発揮している。カスタマエンジニアが対応する作業は手順書、チェックリストがあり、交換はロボットの対応にはなっているが、各工程で想定通りでなければ作業を中断し、問題の有無を

確認する。ロボットは決められたロジックで動く事しかできない為、A I やロボットによる対応は難しいだろう。そう考えるとカスタマエンジニアには、まだまだ活躍の場がある。これからの技術進歩でカスタマエンジニア

を取り巻く環境は変化していくだろう。役割は色々な職種を包括したエンジニアに変化していくだろう。私はその変化に対応しながらカスタマエンジニアの仕事を続け社会に貢献していきたいと考えている。