

ちいさなお客様

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
中部カスタマサービス課

福本昌弘

私の職務はサーバやネットワーク機器の保守作業に従事しており、普段は企業やデータセンター内で、訪問目的を把握されたご担当者様の立ち会いがある作業や単独での作業をする機会が多いです。

この日は普段と違う環境・お客様で、特に印象に残った一日でした。

「ネットワーク接続障害の案件があるのでオンサイト対応お願いね。詳細はコレ。」と先輩より指示のあった内容を確認すると、PCからインターネット接続できないといった内容でした。ただ、普段と違い訪問先は一般のご家庭でした。ネットワーク機器の故障か、それともポート故障が発生したのかな？と原因を推測し交換用の機器の準備が必要だと考えていると、先輩より「LANケーブルやコネクタが原因の可能性あるからその準備も必要だね。」とアドバイスがありました。資料を確認すると宅内の終端が壁ローゼット加工されていることが分かりました。私はローゼットについておおよその加工方法を知ってはいるものの実施したことはありません。(ローゼットに原因があると分かっていないしその時はその時考えよう)と一瞬思いました。現場であせりたくないなと思いなおし、事務所で練習用の機材を使用して加工方法を実践して作業に臨みました。

作業当日、お客様先へ訪問しエントランスのインターホンからご挨拶すると「エレベータでxx階に上がってきてください」との指示がありました。目的のフロアに到着してエレベータの扉が開いたその先の方で、10歳前後と思われる少年が大きく手を振って「こっちです」と大きな声で私を呼んでいました。「xxさんですか？インターネットに繋がらない件の・・・」と話しかけると「はい！こんにちは！お父さんがこっちにいます！」と挨拶があり、案内してくれました。予期しない少年のお出迎えに一瞬ドキリとしましたが、ご主人様に改めてご挨拶させていただきました。

ご主人様とお話しさせていただくと、リビングにあるパソコンがインターネットに繋がらないとのご申告に間違いがないこと、他の部屋は壁ローゼット部分に家具で隠れていて物理的に使用できない状態で、他の部屋からの確認ができないことが分かりました。作業予定内容の事前説明と各作業場所の立ち入り許可を頂き、作業をすすめることになりました。

作業にとりかかると、「おじさん、何しているの？」と後ろから少年の声が聞こえました。「インターネットができないから、調べているんだよ」「ココからココまで順番にみ

ていって、インターネットが使えない原因を探しているんだよ」と返事をし、簡単な絵や図を描いて紙をあげました。「見てていい？」と、椅子をもってきて座り、渡した紙と私の作業をキラキラした目でみえています。(これは緊張するな、いつもと違う感じの目線だな・・・)

作業をすすめ、「ここからはOK」と声に出し自分の作業を確認していると、少年は先ほど渡した紙に何か書いていました。どうやら作業した場所のチェックをしてくれているようでした。順番に作業を進め、残すはパソコンを接続する壁ローゼットと宅内HUBの間となり、ローゼットを点検すると異常を見つけることができました。ご主人様にここまでの作業結果とこれからの作業を報告し、作業場所周辺に傷など発生しないよう養生をしっかりと実施し壁ローゼット交換の準備をすすめています。少年は覗き込むように私の作業を見ていて興味津々の様子でした。前日

に準備しておいたおかげか、見られていても緊張の汗をかくこともなく、手際よく加工作業を実施できました。(事務所で予習しておいてよかった・・・)

作業後にお客様のパソコンが問題なくインターネットご利用できることを確認いただき作業は無事完了しました。作業に使用した道具を片付け、周辺の清掃の後、ご主人様へ最終報告をすると、「こどもに渡してくれた紙を見せてもらいました、何をやっているのか良くわかり安心できました」との声をかけていただきました。お宅より退出し、安堵と共に「作業準備をおろそかにしないこと」「わかりやすい作業説明・報告をし、ご理解いただくこと」「スムーズで確実な作業を心がけること」と再認識することができました。

これからもこの気持ちを忘れずに保守作業に従事したいと思います。