

第三者保守員

東芝ITサービス株式会社
フィールドサポートセンター
西日本フィールドサービス部
中四国サービス担当

井手 雅也

その日は朝から現場へ走り回り出っぱなしで夜まで対応し、くたくたで家路についた時だった。

年末近くの活気づいた繁華街を抜けて駅近くのラーメン屋の前を通った時に、空腹に染み込むいい匂いがしたので、寒いしラーメンでも食べて帰るか、と私はお店の暖簾をくぐると、店内も御多分に漏れず活気づいておりほぼ満席、幸い入口近くに1席空いており席を取ってから間近にある券売機前に立ったが、故障中の張り紙があり店員さんから、『すみませんオーダー伺います』と声を掛けられた。

メニューを手に取り何をを食べるか悩んでいると、作業服姿の20代半ばだろうか若い男性が入ってきた。

空席を探すわけでもなく、その男性は近くの店員の方へ声をかけ『すみません、修理でお伺いしました』、どうやら券売機の修理に来た保守員のようなのだ。慌ただしい厨房から店長が出てきて、保守員へ症状を伝えるやそそくさとまた厨房へ戻っていき、保守員も症状について理解したようで作業にかかろうかとしていた。私はオーダーを通しラーメンが出てくるまで作業を眺めることにした。着席した位置から作業全容が見え、「どういった障害なのか」などと考えていると、その保守員はサービスマニュアルらしき冊子を眺めなが

ら操作を始めた。操作が覚束ないところを見ると、おそらくあまり慣れていない機種 of 障害に呼ばれたようだ、私も知らない機種や苦手な機種に緊急対応で呼び出される時は辛いので、この保守員の今の気持ちがよくわかる気がする。

そんな事を思いながら、「故障箇所を特定するためにさあどう切り分けする?」と後輩に同行した先輩気分になっていた。エラーコードから故障箇所を特定しているようで、どうやらメカトラブルのようだ。なにやら故障箇所が特定できたのか、後輩がカバーを取り外し始めた。「よしよし順調だ」、今でこそサーバやネットワークといったIT機器をメインで保守しているが、元々メカ系の担当であった私は興味津々であった。

そのころ私の目の前にはオーダーしたラーメンがやってきたので早速スープをすすりながらも、作業が気になり引き続き視線を送った。カバーを外し機器の内部を確認している様子、「次は故障箇所から原因特定の流れだな」と次は麺をすする。マニュアル片手に首をかしげる所を見ると原因特定に手こずっている様子で、後輩へ「お客様から見るとその挙動は不安を与えてしまうぞ」と、第三者の先輩から声が出そうになるのを堪える為、チャーシューを頬張った。

後輩はおそらく有識者へフォローしてもら

う為に電話を掛け始めた、首と肩で電話機を挟み、フォロー先の指示に従い機器内部を確認し始めたが、『……ないです、見当たりません…ええ、はい…』と会話が少し聞こえてきた。フォローをもらい電話を切った後も、後輩は駆動部の確認や内部へライトを照らして各部を目視していたが、原因が特定できず困った様子だった。

自身の経験から原因は、「異物混入か部品が外れただけだろう」と勝手な推測を始め、何か手伝ってあげたい気持ちが込み上げてきた。暫く見ていると、後輩がはっとした表情になり何かを発見したようだ、これは原因が特定出来たのではと思わせる表情だった。そして再度電話を掛け始め、電話先の相手に状況を説明している。聴こえてくる話の内容から、原因が特定でき駆動部の一部で動作不具合箇所があるようだった。「ここまでくればあとは処置を施すだけ、作業完了まで目前だ。頑張れ！」と心の中で応援した。

後輩は電話を切ったあと、厨房にいた店長へ声を掛けに行った。店長が券売機前まで来て、何か説明を受けている。聴こえてくる話から、部品交換が必要らしいが近隣に在庫がないようだ。

それを聞いた店長が、『今日直らないと困る、明日以降に部品交換じゃ話にならない』と声を荒げた。

その声で顔を曇らせた後輩は、業務影響度を察したのか『他に在庫がないか確認してみます』と電話を片手に店外へ出て行った。原因特定が出来ても部品が無く直ぐに修理完了が出来ない事はよくある話であるが、お客様の立場で考えると、修理に来てもらったのに当日直らない事で不満が出るのも当たり前の話である。そして本来機器が動作する事で注

文・会計が省ける所を人員対応となるため不機嫌になる気持ちもよくわかるので、「手直しやメカ調整でなんとか修復出来ないか」、「何とか部品手配の目処は着くのだろうか」とそんなことを考え、スープだけが残ったラーメンの器を見ながら一人頷いていた。

私は後輩が気になり、隣に立っていた店長へ餃子とビールを追加注文し留まることにした。暫くの時間が経過し外から電話を掛けたまま後輩が戻ってきた、電話先の相手からの指示であろうと思われるが、先ほどとは変わって手際よく機器内の確認を始めた。『あ！ありました』の安堵の声が聴こえ、何か見つかったようだ。電話を切った後輩は厨房にいる店長へ報告に向かった、おそらく故障原因が取り除けたのだろう、先ほどの曇った表情は無くなっていた。

機器まで戻ってきた後輩は復旧に向けて作業を進め始めた、事の成り行きを眺めながら、「復旧できそうで良かった」と私も内心ほっとした。ビールを追加しようか後輩に視線を送ったところ動作確認を終え、店長へ機器引き渡しをしていた。やはり異物混入による動作不良だったらしく、除去により復旧していた。やはり私がにらんだ通りの原因だった。店長は先ほど声を荒げた様子から一変し、笑顔で『助かった、ありがとう』が聴こえ、非常に嬉しい気持ちとなった。後輩は店長へ次回発生時に備え実機を交えて確認場所を説明し、片づけを終え、この後使っていただいて問題がないか少し店の前で待機しておきますと店外へ出て行った。

私は驚いた。最初は慣れない手つきで不安そうに対応していたが、不安な機種の作業完了後にお客様の事を考え現地待機しますとはなかなか言える事ではない、私はこの小一時

間で後輩の成長を感じた。

大変気持ちのいい対応を目の当たりにした私は、残っていたビールを一気に飲みこんだ。

気分よく食事を終え、店を出ると先ほどの

若い保守員が寒空の中軒先で待機しており、空想の後輩である彼の前を通り過ぎる際、軽く会釈し心の中で『お疲れ様』と呟き家路を辿った。