

私がエンジニアを続ける理由

NECフィールドディング株式会社
東京支社 秋葉原支店 第二サービス課

菅原拓紀

入社して10年目になり、私は装置を修理する繰り返しの毎日になっていた。

「今日は4件の障害対応、Diskの交換3件にマザーボード交換1件か。まあ疲れたな。」

障害対応にも慣れ、ただひたすらに数をこなすだけ。

いつの頃からか、変化を感じられない毎日に退屈さを感じていた。

先日、帰郷した際に親友と会ったが来月独立をするそうだ。その目はキラキラと輝いていて、今の自分がとても小さく感じた。比較をしても仕方の無い事と分かってはいるが、自分の仕事のやりがいに疑問を持っていた。

「実家に帰って転職でもしようかな…。」

そんなことをボンヤリ考えながら帰宅の電車に乗り込んだ時、「ブルブルブル…」と携帯が鳴った。次の駅で下車し折返し電話すると、障害スケジュール担当者が焦りながら話しかけた。

「ごめん！今から緊急で出動できる？」

いつもと声色が違い、勢いに圧倒された私は2つ返事で「はい」と答えていた。詳しい話を聞いてみると、A社のデータベースサーバの電源が入らないようだ。

「申し訳ない、助かるよ。あっ、あと異臭がするとの報告もあったから現地で確認宜しくね。」

(異臭…?)

とても嫌な予感がしたが、ひとまず現状を

確認する必要がある。私は急いで逆方向の電車に乗り、現場へ向かった。A社は非常に厳しいお客様で、仲間内でもよく話題になる。作業報告書を書き直せと言われた事もあり、正直なところ苦手なお客様だ。

お客様先へ行くと、マシン室内に5～6人集まって話込んでいる状況だった。普段はセキュリティが厳しいマシン室なのに全ての窓が空きっぱなしになっており、白い煙が残っているのが視認出来た。想像していたよりも状況は悪かった。

「サーバは止まっているし、変な臭いがするけど、これ大丈夫なの??」

今まで嗅いだ事のない臭いがした。“大丈夫”とは言えず、取り急ぎ状況を確認させて頂く事をご了承頂いた。サーバの中を確認すると一部焦げたような跡があった。

ここからの記憶は少し曖昧だ。焦ると頭が真っ白になると言うが、まさにその通りだと思った。

(マザーボードの交換?どこまでやる?)

分解を進めていく。

基盤を外すと筐体まで焦げ目がついていた。

(これはまずい状況だ。)

技術部門と相談し、シャーシを含むほぼすべての部品を交換することになった。

「翌朝7時までには直るよね?直らなかったら業務が開始出来ない。大問題になるからね」

お客様からのプレッシャーを感じ、緊張感がさらに増した。

無我夢中で作業に没頭し、ふと時計を見ると時刻は深夜0時をまわっていた。

四方八方へ連絡し、部品はなんとか手に入る目途が立ち、SEも緊急で駆け付け、復旧に必要な条件は揃った。

あとは私がきちんと組み立てられれば大丈夫。

入社10年目の私でも、さすがにシャーシ交換は経験をしたことがなかった。

もちろんマシン室は撮影禁止だ。

交換前の状態を図に書き留め、いつもと同じように交換を進めていく。

時間はかかったが辛うじて6時にサーバを起動する事ができ、SEへ引き渡した。

安堵からか、喉がカラカラになっている事に気が付き、小休止する事にした。休憩場所はマシン室より暖かかったが、なぜかホットドリンクを購入し腰を掛けた。ふと周囲に目を向けるとお客様も休憩をされていて、目が合った。

「正直なところ、昨日の夜はもうこのサー

バは直らないだろうなって思ってたよ。厳しいことを言って申し訳なかった。でも、一生懸命に直そうと作業をしてくれている姿を見ていたら、何も言えなくなっちゃったよ。フィールディングさんはさすがだね。ありがとう。」

いつもは厳しいお客様から感謝の言葉を頂き、緊張感が一気に溶けた。安心感、喜び、共感、感動、色々な感情が一気に押し寄せて、初めてお客様を前に泣いてしまった。

その後、お客様の始業まで立合い、無事に作業を完遂する事が出来た。“ありがとう！”の一言がこの仕事のやりがいであったはずなのに、いつしか私は装置ばかりを見て、お客様と真摯に向き合う事の大切さを忘れてしまっていた。

「明日からまた新鮮な気持ちでお客様と向き合い、新たな出会いを大切にしたい！」

昨日帰宅する時は会社を辞める事まで考えていた自分に苦笑しながら、お客様先を後にした。時刻は9時半、14時間ぶりに見た太陽はいつもよりまぶしく感じた。