

最後に踏み止まれるのは保守員だけ

NECフィールドディング株式会社
関西支社 大阪支店 第一サービス課

岡崎伸哉

私が保守の会社に、保守員として入社してから今年で3年目となりました。そんなまだまだ未熟な保守員である私の、最も仕事観が変わった出来事について紹介致します。

私が配属されて約半年程経った頃、それなりに保守作業経験を積んで自信がつき、保守員は指示通りに機械を完璧に修理することが出来れば、ハードウェアのプロであり、それが目指すべき所と考える様になっていました。

そんな折、ある大きなシステムの本番環境の保守作業を行う機会を与えられました。内心少し浮かれていた私に、そのシステムによく関わっていた先輩社員が、ある質問を投げかけてきました。

「依頼元が“こちらが責任を持つから、この作業をしてくれ、ハードウェアの仕様上出来なくはないはず”と言ってきたらどうする？」と。

私は何故そんな質問をされたのか、その時は意図を掴めず、それまでの経験を踏まえ「ハードウェアの仕様上できるのであれば、依頼元の指示通りに、確実に作業を完遂します」と答えました。

するとその先輩は「最後に踏みとどまる判断を出来るのは、保守員だけだ」と答えました。もしかしたら、指示元がシステムやハードウェアの仕様を勘違いしているかも知れない。もしかしたら、依頼が伝わってくる間に、何かの手違いで重要な要素が見落とされて、そのまま実行すると危険な指示かも知れない。

だからこそ現場の保守員が、ハードウェアのプロとして、表面の指示だけを鵜呑みにせず、その指示の内容とリスクをきちんと理解してから実施し、時には踏みとどまる判断するのがプロだと言い切りました。

その言葉を聞き私はとても衝撃を受けました。依頼元から指示された事に、間違いや危険性があるなんて、考えた事も無かったからです。またハッキリと意識していた訳ではありませんでしたが、現場の保守員は指示された事を完璧にこなすだけが仕事で、万が一にも指示が間違っていたとしても、それは現場がどうする事も出来なかった事故と考えていた部分がありました。

今にして思えば未熟で勝手な考え方だったと反省しています。また私がこれまで保守作業を行ってきた一端末とは大きく異なり、本番環境のサーバやネットワークを触る際のり

スクや責任の重さを、再認識した出来事でもありました。

それ以後、私のハードウェアのプロ像は大きく書き変わり、それまで以上に作業を行う際のリスクを考える様になりました。それは万が一にも指示や判断が間違っていた際に踏みとどまるのは勿論のこと、依頼元が想定していないリスクに気づいた際には、それをお伝えし指示を仰ぐのがプロの保守員であると気付けたからです。勿論自分自身が何かを見落とししたり、思い違いをしていない事が大前提ではありますが。

先日、遠くの拠点にて、指示元が機器に投入するコマンドの危険性や注意事項を詳しく説明せず伝えた事で、現場の保守員がその危

険性に気付くことができず、結果として誤った形でコマンドを投入して、大きな業務影響が発生した失敗事例があると知りました。

私はこの失敗事例の話聞いた時、先輩の「最後に踏みとどまる判断を出来るのは、保守員だけ」という言葉を思い出していました。もし全く同じ事が自分自身に降りかかった時、そのリスクに気づき、踏みとどまる判断が出来ていただろうかと。

あくまで想定の話で自分の中で答えは出せませんでした。いつか自信を持って“自分なら絶対に踏みとどまれた”と言える様な保守員を目指して、今後とも大事なことを忘れず見落とさず、精進していきます。