

テクニカルサポートとしての誇り

株式会社日立システムズ
サービス・ソリューション事業統括本部
保守事業推進本部
テクニカルサポートセンタ 第一グループ

安田直人

「おかげさまで無事に間に合いました。迅速に対応頂けたこと大変感謝しております。本当にありがとうございました。」

お客様からいただいたとても嬉しかったメッセージです。

私の主な業務は、現場のC Eから障害支援要請を受け、迅速な解決に向けて技術的な支援を行うテクニカルサポートです。入社後、サーバのテクニカルサポートを担当しています。

独力で現場のサポートできるようになってから2年程経ったある日の深夜、お客様先でサーバ起動不可の障害が発生し、C Eから支援要請を受けました。障害が発生したサーバは公共性が非常に高いシステムに使用されており、障害によりシステムの冗長性が失われている状態でした。私のところに支援要請が届いたのが午前1時頃でした。お客様からは「午前3時半を過ぎると片系で運転開始することになってしまうため、それまでにはなんとか復旧させてほしい」という強い要望をいただきました。

私は急ぎながらも冷静に、障害が発生した装置のログを解析しました。ログから障害の

原因を特定した後、少しでも早く復旧させるために何かできることがないかを考え、アクションプランを提示し、故障が想定される部品の準備をC Eに依頼しました。速やかにC Eと情報連携して障害原因と思われる部品を交換したことで、想定していた時間よりも早くお客様へ引き渡すことができ、午前3時頃にシステムを復旧させることができました。

その障害対策を終えた後日、「お客様から今回対応頂いた方々へ感謝のメッセージが届きました」とC Eから共有していただいたのが冒頭のメッセージです。

テクニカルサポート業務は普段、現場のC Eとやり取りすることが多く、直接お客様の声をお聞きする機会がほとんどありません。このとき、私が障害支援で関わったお客様から感謝の言葉を聞くことができ嬉しかったのと同時に、普段の業務も作業的にならず、C Eやその先にいるお客様のことを考えて業務することの大切さを改めて実感しました。サポート業務は相手の顔が見えないからこそ相手の立場になって考え、寄り添った考え方や伝え方ができるように、今後も精進していきます。