

# システム保守サービス提供の目的

株式会社日立システムズ  
公共・社会事業グループ  
公共・社会プラットフォーム事業部  
アドバンスドサービス本部  
第二サービス部 第一グループ

## 金 崎 直 樹

「何のためにシステム保守サービスを提供するのか」

保守業務に携わることになってすぐの頃よく考えていたことです。最初は、「ハードウェアに関する故障対応、設置/撤去」という保守作業を淡々と作業ミスなく完遂させればよい、という認識で業務していました。しかし、この考えだけでは、保守業務に従事する者としては不十分であることに気づきました。

私は現在、某鉄道会社向けの重要システムの保守を担当し、様々な保守サービスを提供しています。過去にそのシステムで機器リブレースがあり、旧機器撤去の保守作業を提供する機会がありました。

何日も作業が続いていたある日、撤去作業中の作業員一人が誤って現行システムのコンソール端末を停止させてしまう作業ミスが発生させてしまいました。私も作業者とともにもその場に居合わせており、即刻お客様へ報告すべきでした。しかし、当時はまだ業務経験が浅くどうすればいいのかわからず、また業務に直接影響はないと勝手に判断してしまい、お客様への第一報報告までに時間を要してしまいました。当然ですが、報告が遅れたことのお客様からお叱りを受けました。幸いコンソール端末自体は複数あり、別端末から操作可能で、業務停止するほどではなかった

ですが、一步間違えると必要な業務操作ができなく、最悪の場合業務継続が困難な状態に至る可能性がありました。

もちろん、作業ミスをしてしまったこと、また報告が遅かったこと自体も問題でした。しかし、後にお客様から、作業ミスの影響で万が一業務中断してしまうと社会インフラとして鉄道が使いなくなってしまう可能性もあった、そのことに対して多大な不安を抱いていたことを教えていただきました。叱責された理由を知った時、たった一つの作業ミスでそんな重大な影響があったかもしれないということに、ハッとしました。

たった一つの作業ミスもできないようなシステムで、「何のためにシステム保守サービスを提供するのか」ということを改めて考えました。業務システム安定稼働維持のためであることは間違いありません。しかし、果たしてそれだけなのでしょうか。

そもそも、保守業務に携わる前は、道路などの公共物の修繕、エレベータなどの設備点検、鉄道の保線作業などを保守としてイメージしていました。普段生活していて見かける光景であったり、ニュースなどで取り上げられていたりしていたので、このイメージが強かったためです。確かに、これらの保守業務を疎かにすると欠陥を修復しないままの状態

で、最悪命に係わる重大事故を引き起こす可能性があるため、非常に重要な業務であることは分かります。

上記の道路・設備・鉄道などと同様に、昨今では社会インフラとして多種多様の業務システムが浸透しており、その重要性はひと昔前と比べてもはるかに高いことが窺えます。例えば、救急などの緊急通報システムが使えない、交通の信号制御システムが使えない、通信系システムが停止しネットワークが利用できない、もしくは電話やメールが使えない。こういった事象は即刻メディアで報道されるなど、単なるシステム障害では済まされません。我々が生活する上で欠かせないシステムであり、ひとたびシステム障害が発生すると、影響は甚大だからです。

そういった意味でも、システム保守サービスは非常に重要な役割を担っているのは明白です。にもかかわらず、「ハードウェアに関する故障対応、設置/撤去」作業をミスなく淡々とこなせばよいとしか考えていなかった自分を顧みると、いかに未熟だったか恥ずかしい限りです。

「何のためにシステム保守サービスを提供するのか」

それは、業務システム安定稼働維持のためであることは当然ですが、突き詰めると社会インフラ・社会機能維持及びその秩序を守るためにあります。その中で我々保守業務に従事する者は、保守サービスを通じて社会機能を維持させるための生命線でもあります。何十年も携わっている熟練者の方からすると、何を今更当然じゃないかと思われるかもしれませんが、根底にその意識があるかないかで保守サービス提供に対する心構えも違うでしょうし、ひいてはサービス品質にも大いに影響するでしょう。社会機能維持のために重要な役割を担っているという使命感を持ちながら、より気を引き締めて日々の業務に取り掛かることで、真の意味で保守サービス提供の目的を果たせるのではないのでしょうか。

まだまだ未熟者ではありますが、いかなる時もこのことを肝に銘じて、社会機能維持のため邁進していきます。