

“現場”を知るということ。

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
サービスマネジメント本部
第二サービス部 第一グループ

稲熊昌己

私が新卒で入社して、もう間もなく4年目の春を迎えようとしています。

カスタマーエンジニアとして採用され、約半年間のOff-JT期間を経て現場配属となったのが2020年の10月。そのとき、私はとあるお客様先の駐在室にいました。

そして、そこからの1年間はいかにもカスタマーエンジニアな日々を送ります。

サーバやメインフレームのような大きなものから、OCR装置のような小さなものまで、様々な機器の保守点検を行ったり、あるいは休日に機器導入作業を行ったりする日々でした。

しかしながら、転機が訪れたのはちょうど配属から1年経ったころです。

かねてより行われていた事業転換の一環として、私や同じチームの方々共々現場を離れることとなったのです。

その日から私の職場は“現場”からオフィスへと変わりました。

仕事の内容も実際に自らの手を動かして点検や機器導入を行う仕事から、人にそれをお願いする仕事となりました。そして、これまで目の前にあった機器たちは、搭載図の上の四角と線の集まりとなり、一つ一つの作業は「人×時間」で表される数字になり、研修の場でもそれまでの「サーバ」や「ネットワーク」といった技術的な単語から、「マネジメント」

と付く単語の並ぶ内容に変わり、これをひたすら学び、覚える日々が続きました。

現場経験の少ない私が、実際に手を動かすことなく人に仕事を依頼するのは大変でしたが、見たことがない機器と出くわせばマニュアルの機器諸元や三面図とにらめっこをし、経験のない作業に出くわせばまたマニュアルで手順を読み、そうして頭の中で実際に行うときの姿を想像して指示を作成することを繰り返しました。それでも時には作業の方から「この資料は無いのか。」「ここはどうなっている？」と聞かれて答えに窮することもありましたが、何とか食らいついていく日々を続けていました。

そういった日々を半年ばかり続け、やがてある複数拠点にわたる大きなシステムのサーバ導入プロジェクトにおけるPLを任されることとなりました。

ここでもいつも通り作業要件をヒアリングし、作業工数を算出して人数と時間に当てはめ、現地建屋の構造を聞きとり、入構可能な車両を手配し———そうして、各作業工程は順調に進み、その年の暮れを迎えました。

———「最後だから現地に行こう。」

こうおっしゃったのがこのプロジェクトのPMであり、私のOJT指導員でもある先輩社員の方でした。この方はもともと入社以

来、カスタマーエンジニアとして現場で作業をされてきた方で、現場作業に関する造詣がとて深い方でした。私がプロジェクトリーダーとして現場指示を行うにあたり、困ったことが起きたときに質問すると、その深い現場経験から様々なことを私に教えてくださりました。

そういった方がこのような提案をされるのですから、何か意味があるのだらうと思い、私はこれを承諾しました。

そうして、年末最後の日のもうすぐ年を越そうというときに、私は再びお客様先に戻っていました。

もちろん、ここで行われた作業自体は当然頭の中で思い描いていたものでした。サーバールームにサーバラックを入れて、電源をつないで、LANケーブルをつないで正常に動作していることを確認する——しかしながら、それ以上のものがそこには広がっていました。

例えば、休日、それも年末夜間の作業であったため、作業が順調に進んでいるかを気にされて、時々見に来られるお客様がいらっしゃいました。また、そのサーバールームは決して大きな部屋ではなく、そんな限られたスペースの中に私の担当範囲以外にも様々な分野のたくさんの作業の方々がそれぞれの作業をされていたために、時にはスペースが空くまで部屋の外でただただじっと待機されている方々がいらっしゃるなど、実にたくさんの出来事を目撃しました。

そうして作業も終わり、年明けの仕事初めの日、いつも通りメールボックスを見ると、この年末作業の作業完了報告書が届いていました。

その内容は「作業一式を完了した。」とそ

れだけの内容でしたが、しかしながらこの報告書の向こう側には確かに様々な人々と様々な出来事がありました。

これらを思い返しながら、仕事というのは決して作業内容や工数といった机上のことだけではなく、その向こう側には必ず様々な立場の人々の様々な気持ちがある——そういったことも意識し取り組む必要があるのだと、その先輩社員の方は伝えたかったのだと私は思いました。

例えば今回であれば、作業の進捗を心配されているお客様がいらっしゃる一方で、作業できず待機されている作業の方々がいらっしゃる——であれば、予め作業工程の順序を見直して、少しでも無駄な時間が出来ないようにし、お客様にも作業の方にもそれぞれ最良の結果となるように出来なかったか？——そういった、ただ作業を行うこと以上のことまで考える必要があるのだと私は思いました。

やがて時が経てば、そのうち私のところにも後輩となる方々が配属されることとなります。そしてこの方々もおそらく今の私と同じようにあまり“現場”を見聞きしないまま、今の私と同じか、あるいはそれ以上の仕事を任されることと思います。また、そもそもクラウド化などが叫ばれる世の中にあっては、もはやお客様先に行って何かを行うといったこと自体、少なくなっていくことと思います。

しかしながら、これら変化が起こったとしても、必ず一つ一つの仕事の向こう側にはそれに関係する様々な人々の様々な気持ちがあるはずで、そしてこのことを後輩となる方々に伝えられるよう、これからも仕事の向こう側を意識し、最良の仕事をしていけると私は思います。