

最後の確認は忘れずに

株式会社新星工業社

C S 部 徳山営業所 萩サービスセンター

森 永 貴 信

今から20年以上も前に、あるお客様のパソコンの修理にお伺いした時のお話です。この経験が作業後の確認の重要性を再認識させられる出来事になりました。

障害内容は朝一番の電源投入時、モニタに「No Sync Signal」を表示し起動しないというもので、その都度、強制的に電源をオフオンし復旧させているということでした。お客様と作業時間の調整を行い、夕方16時から1時間ぐらいの対応でご了承頂きました。

お客様への問診内容では発生頻度が週に1、2回程度とのことでしたので訪問した時には普通に使用されており、当然のことながら現象も再現せず症状を確認することができませんでした。

とりあえずはテストプログラムで各部を診断し異常はないかを確認することにしました。しかし現時点で装置が正常な状態だった為かエラー等の発生もなく原因の特定ができません。サポート依頼をしようと思いコールセンターに電話をして状況を報告しました。コールセンターからの指示は被疑箇所としてメインボードがあげられるので交換し様子を見ることにしましょうということになり、お客様には状況と修理内容をご説明してご了承いただきましたので、メインボードの交換にとりかかりました。

部品交換の手順はC-MOS (BIOS)

情報の退避→メインボード交換→C-MOS情報の復元→日時設定の確認です。

まずはC-MOS情報の退避を行います。その後、メインボードの交換も終わりC-MOS情報の復元を行う為ととりあえず電源を投入しました。すると、ブープ音が発生し画面になにも表示されず起動しません。このころにはお客様の業務終了時間も近づいており、数人の方は帰り仕度をされている状況でした。「まずい、早く終わらせないと。」という気持ちばかりであせってしまい、少しパニック状態になりました。そのうちお客様の退社時間は過ぎてしまい、状況を報告したところ、とりあえずはお一人だけ残って頂けることになりました。

「もしかしたら交換したメインボードの不具合なのか？」とか頭の中でいろいろと考えたりしながら確認を進めました。とりあえず自分が作業で手をつけた箇所を再度確認しながらチェックしていきましたが、ブープ音の回数からおそらくメモリの接触不良が考えられたので清掃して再挿入後、電源を入れてみると今度は起動しOSまで立ち上がることを確認しました。「よし！立ち上がった。お客様に使っていただく。」お客様に業務確認をお願いしました。しかしお客様からは「私は担当者ではないから業務内容がよくわからないんだよね。部品替えて頂いたから大丈夫でしょう。明日、担当に確認させるよ。」と

仰るので私も「そうですか・・それではまた問題ありましたらご連絡ください」と言って退出することにしました。「まあ、とりあえずは部品を交換したからOKかな。これで様子見るしかないか。」と軽い気持ちでお客様先を後にしました。

翌日、朝一番にコールセンターより電話が入りました。

内容は「昨日、対応された〇〇〇〇（お客様）様からパソコンが使用できず業務に支障がでているようです。至急対応してください。」との事です。

私は「え！もしかして再発した？」と思いつつ、お客様先へ電話をかけて状況を聞いてみると、お客様からは「パソコンは立ち上がってるんだけどね、いつも使ってる業務メニューが起動出来ないんだよね。これが使えないと仕事にならないよ。」とお困りの様子でした。私は「ご迷惑をお掛けしてすみません。これからすぐお伺いしますので」と言って電話を切り再度部品の手配を行い、お客様先へ車を走らせました。

車の中で「うーん！なんか（障害）状況が最初の時と違う。何が起きているのだろうか？」そうやっていろいろ考えているうちにだんだん不安でいっぱいになり、重たい気分のままお客様先へ到着しました。私は入るなり「大変申し訳ありません。すぐ確認させていただきますので。」とお詫びをしてすぐ確認に入りました。パソコンは電源が切られている状態でしたが状況確認するため電源を入れました。パソコンは起動しOSまで立ち上がった。ここまでは昨日確認した時と同じ。この後お客様がいつも使用されている業務メニューを起動して頂く。その時でした。「あ

れ？なんかメッセージがでたぞ。」よく見ると日時の異常に関する内容のメッセージが表示されていました。どうやらこれが起動しない原因のようです。

「なんだこのメッセージは？おかしいなあ。」と、フリーズしたようにしばらく考え込んでいましたが、「あっ！もしかして。」私はふと、昨日の作業のことを思い出しました。

「あー、やっぱり、そうか・・・」確認してみるとBIOS設定の中にある日時設定で日付が狂っており、これが原因だとすぐにわかりました。

そういえばメインボード交換後にトラブルが発生し、お客様も帰られるとの事でしたので早く直さないとという気持ちであせってしまい、C-MOS情報の復元と日時設定の確認を忘れてしまっていたことに気づきました。とりあえずはC-MOS情報の復元を行い、そのあと日時設定を行いました。再度、お客様に業務メニューを起動して頂くと問題なく起動し業務も使用できました。

お客様には原因について状況を報告させて頂き、なんとか了承して頂きました。その後は現地で待機し、しばらくお客様の業務が正常に稼働していることを確認してから、大変ご迷惑お掛けしたことをお詫びし退出しました。

帰りの車の中で「やっぱり今日、訪問してでも正常に動作するか確認すればよかった。」と反省しかありませんでした。

数日後、たまたま別の作業でお客様の近くにおりましたのでその後の状況確認も含め訪問してみることにしました。

「わざわざ来てくれてありがとう。この前はご苦労さんでしたね。ちゃんと（パソコンも）使えてるよ。ごめんねえ、その日に確認

すればよかったね。」と、お客様から頂いた言葉にすごく安心しましたが、それでもお客様の業務に支障が出てしまったことに大変申し訳ない気持ちでいっぱい、その時もお詫びの言葉しか出てきませんでした。

今回の件で保守作業後の確認がいかに大切か思い知らされました。

それからは「お客様の業務で正常に使用できることを必ず確認して作業終了」そのように心がけています。

私も30年以上C Eの仕事に携わっていますが、これだけ長い間やっていると慣れもあり経験上で作業してしまっているところも正直あります。今回の確認の件もそうですが、それ以外の作業でも必ずもう一度初心に帰り基本行動を遵守することが重要だと思います。

お客様が安心してご使用できるよう、これからもしっかり確認するよう努めていきます。