

あれから 40 年、変わらぬ思い

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社
カスタマサービス部
九州カスタマサービス課

中 嶋 健三郎

ある日の帰宅途中、「ピーピーピー」ポケットベルって奴がけたたましく鳴き叫ぶ、どこかのお客様で故障発生か。今のように、スマートフォンや携帯電話もない時代である。近くの公衆電話を探し、会社の留守番電話に電話して内容を確認する。「ディスク装置で故障が発生している、すぐに連絡が欲しい」慌てた様子で、某ユーザからの声が録音されていた。連絡を入れると、ディスク装置でクラッシュが起きているようだった。私は急いで事務所に戻り、部品を慌ただしく準備し、重たい鞆を肩に下げ、片手に10Kgのシンクロスコープ（シンクロ）、もう片方に部品、ツール、資料を持ち「よっこらせ、さあ出動だ！」

これが、40年前の私の日常だった。当時は汎用機、オフコン、ミニコンなどメーカー独自にカスタマイズされた機器を保守していた。重いツールや部品を事務所から持ち運びすることもよくあり、CE業務も体力勝負の時代だったと思う。

私は、主にオフコンを主担当として、多種多様な機器の安定稼働を心掛け、日々奮闘していた。時代は、まだパソコンも普及しておらず、通信もモデムで実施しているような世の中である。ある磁気ディスク装置では、レコード盤ほどの大きさを持つ、着脱可能な20MBの磁気ディスクパックを使用していた。ヘッドクラッシュ発生時は、磁気ヘッ

ドを交換することが当たり前で、回路図面を確認しながらシンクロを使っただけの調整・修理を実施していた。今思えば大変な仕事であったが、私は調整を伴うメカニク的な作業が好きだった為、集中して時間を忘れることが時々あった。そんなある日、修理に集中するあまり、約束の修理完了時間を超過し、お客様からクレームをいただいた。CE業務に携わって初めてクレーム対応の報告書を書くことになったのです。

この時、先輩から「時間の感覚は人により違いがあり、人の置かれている状況によっても時間の感じ方が違う」「例えば、楽しい時間は短く感じるし、心配や不安な状況では時間は長く感じる」との助言を今も記憶している。あの時、私の時間感覚は、お客様の時間感覚と大きく「ズレ」があったことに気付かされた。特に業務が止まっている状況の中では丁寧な報告が必要であり、お客様の不安に対する思いを忘れていたことを痛感した。それからは作業ポイントで、お客様への報告の時間を作るように心掛け作業をするようになった。

この経験はその後、流通業界のお客様を担当した時に、おおいに役立った。当時はまだ、冗長化をしているシステムは少なく、私が受け持つオフコンは、メイン装置が故障するとシステムダウンになることもあったので、特

にディスク装置は不良セクタが発生するとログを記録する仕組みを取り入れていた。エラー発生時は電話回線を使いログを採取し、ディスク装置交換と判断した場合は、システムを停止しての作業になる為、業務に支障が起きないように、深夜から早朝の作業を計画。また、作業ポイントで連絡を入れられる作業手順書を作成し、お客様とも打ち合わせをして、現地と統括で連携しながら作業を実施した。この業務では、お客様よりたびたび「ありがとうございます」の言葉をいただくことがあり、ここでの経験が保守技術者としての私の誇りとなった。

話は変わるが、80年代はオフコン隆盛の時代。企業も事務作業の効率化、自動化を進めていた。メーカー側も全国に張り巡らせたディーラを使い営業、SE、CE部門をフル活用して展開していた。そんな中で、私もCE部門として品質部門、SE部門、営業部門、ディーラやその他ベンダー等とやり取りしながら、お客様のシステム安定稼働に努め、厳しい叱咤を受けながら技術者として自信をつける事ができた。

しかし時代は90年代に入り、ひとり一台パソコンが叫ばれる中、PC、サーバ、ネット

ワークなどオープン化が進み、メーカー独自のソースや仕組みが強みではなくなり、時代の流れとともにオフコンも波にのまれ縮小していくことになる。

今は更に、高速ネットワーク化、クラウド化が進みメインフレームを持たない企業が多くなり、保守のあり方も昔に比べると随分と変わった。今後益々“止められない”“止まらない”は常識となり、冗長化システムの進化やAI技術の進化で、保守の状況も変化していくだろう。しかし、人が関わるCEの重要性は今後も変わらないと信じる。その為にも、時代のニーズを掴み、新しい技術を学び取り入れ、保守作業に生かしていくことが重要である。

私が現場作業をしばらく離れている間に、すっかり頭髪は白くなってしまい、今のCE業務はタイムスリップしたような感覚だ。そんな中でも、シニアとしての役割を日々思案しながら保守業務に従事している。ただ言えることは、今も昔も、お客様に対する初心は忘れず、技術者としての誇りを持って、お客様の立場にたち、お客様から「ありがとうございます」をいただけるCEでありたい。その心だけは変わらず持ち続けていくつもりです。