

# 高を括った教訓

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  
カスタマサービス技術課

## 岡村 康彦

突然、上司から「今度のPOS端末設置作業を君にお願いしようかな！」と告げられた。

私は、「やった！認められた」と思い、当時の私は入社2年目でPOS端末の定期点検を担当しており、設置作業はまだまだ任せてもらえないと思っていた頃、その指示は突然にやってきました。

私は、ワクワクしながら、設置作業の事前準備、確認を行い、先輩に設置作業シミュレーションを確認いただき、お墨付きまで貰ってその日を迎えました。

訪問した私は、初めての設置作業に少し緊張する中、お客様へのご挨拶、作業工程や終了見込み時間などを説明し作業に取り掛かりました。

先日のシミュレーションの通り、機器の開梱に始まり、員数チェック、空き箱の整理と順調に進んでいきます。

「我ながら上出来だ！」

この設置作業は、POS端末が2台構成の親子システムである。

POS端末同士を直結し、マザーボードの設定変更や各機能を有効にするプログラムをインストールすることで親子システムを提供することが可能となる。

作業は順調に進み、POS端末が親子システムとして正常に動作するか確認をすると、、、むむっ・・・！エラーで親機と子機が繋がらないではないかっ！

「何で？参ったなあ」と思いながらも、一つ一つ再確認をしていきますがエラーの原因が見つからない。

上司へ連絡し、状況を報告して指示を仰ぐと幾つか質問をされた。

上司：マザーボードのDIPスイッチ設定はどうだ？

私：問題ありません。確認しました！

上司：プログラムは間違い無いか？

私：親機・子機、間違いのない事を確認しました。再インストールもしました！

質問内容については、事前に再確認していた事もあり直ぐに回答が出来、支援を仰ぎますが、原因は一向に見つからず、時間ばかりが過ぎていく。

「そろそろ作業完了見込みの時間になるな」とひとり呟きながら、状況が改善しない事にイライラし、さらに上司からの指示でも改善しない事で上司に対してもイライラが募り、

「もう完了時間を過ぎているのに！上司の指示ではうまく行かないじゃないか！」と上司にうまく行かない責任を転嫁してしまいました。

恐らく私の口調から、その上司は私の苛立ちを感じていた事でしょう。

上司からゆっくり諭すように「マザーボードの設定はどうやって確認した？もう一度実物を見てON/OFFを読み上げて貰える？」と指示を受け、「こんな時間になって

いるのに何を確認するというんだ」と自分は正しく確認している！何度も確認した！と独り言。

完了時間が過ぎているのに、実物を確認するには時間がかかるじゃないか！と思いながら、言われた通りに確認作業を始める。

プリンタ、ディスプレイ、キーボードを取り外し、端末本体のカバーを開けなくてはなりません。イライラを通り越して「もうどうでもいいよ」と思いながら作業を進めると……

「マザーボードの設定が間違っているではないか(汗)」。

あれだけ、何度も、確認したと高を括っていたのに、なんと2台とも【親設定】になっているではないか！

さすがにこの時ばかりは、顔から火が出る思いでした。深呼吸をし、気を取り直して、1台のPOS端末を子機の設定に変更し、エラーは解消。

その後の作業は順調に進み、動作確認まで無事に終了することが出来た。

お客様へ作業完了の報告をすると、明るく「遅くまでお疲れ様でした」と声をかけていただき、遅くなったのは自分のせいなのにと

情けなく思ったものです。

さて、これからオフィスへ帰らなくてはなりません。

それも上司がいるオフィスへ足が重い、上司に合わせる顔がありません。

意を決し、オフィスのドアを開くと、上司は笑いながら「お疲れ様、大変だったね」と迎えてくれました。

作業ミスや態度が悪かったことを謝罪すると、上司は最初から何が問題か当たりが付き、敢えて具体的な確認方法を指示せず、自主的に解決出来るかを試していたとのことでした。

残念ながら私は、その試験をパスする事は出来ませんでした。正確、確実に確認する意味や手段などを学ぶことが出来ました。

今になって思い返すと、その教訓が礎となり、今の私を支えていると感じています。

私は今、フィールドで作業しているエンジニアをサポートする立場となり、面倒な確認や時間がかかる作業をお願いすることもあります。これらの教訓を糧に、カスタマエンジニアの気持ちが分かるサポートエンジニアとして、気持ちよく作業して頂くお手伝い出来る存在で有りたい。