

想定外を想定内に

OKIクロステック株式会社
支社統括本部 東北支社
サポートサービス第二部 秋田支店
サービスSE係

齋 藤 亘

私は、23年間、CE業務（カスタマエンジニア）を行いました。入社して24年が経った今現在は後方支援業務をしております。今回は、CE業務を担っていた2年前の出来事について記したいと思います。

仕事を長く続けていると、経験を重視して仕事を進める事が多くなり、過去の経験は貴重な情報であると同時に、先入観を生み出す危険もはらんでいる事があります。

「齋藤さん、こうなったら、どうしますか？」

とあるお客様よりお問い合わせを頂きました。お客様が仰った「こうなったら」は、クラウドが障害などで全停止した場合、クライアント端末側の運用が全停止する事を意味していました。

お客様のシステム構成は、弊社よりクラウドサービスを提供しています。クラウドのサーバを設置している場所は分散し、使用している回線は複数を用意し、回線キャリアも2社に分け、さらにシステム自体は、冗長化の構成となっています。また、クライアント端末側は、ローカルモードも搭載しています。その為、私は、クラウドの全停止による運用業務が全停止する事態など、微塵も想定していませんでした。「確かに起こり得る事ではある。可能性はゼロではない。」と思いながら、お客様への返答に言葉が詰まったのを覚えています。また、私だけの常識で物事を計っ

ている事を自覚した瞬間でもありました。自分の判断基準が、他人にとって普通とは限りません。常に自分だけの判断基準で物事を選択していると、既成概念が生まれてしまいます。自分以外の判断基準を用いる事で仕事に新たな価値を与える事も出来ます。企業が価値あると判断しても、お客様にとって価値があるとは限りません。この場合は、お客様の持つ判断基準を利用して選択する事が必要でした。知識や経験だけを基準にすると、今以上の仕事出来る可能性を逃す事になりかねません。私は、ピンチをチャンスと捉え、悩みに悩みました。

システム保守は、不便を感じる事なくお客様に利用して頂く為に欠かせない仕事です。緑の下の力持ち的な役割を担う存在であり、専門性の高さから広く深い知識が求められる仕事でもあります。また、システムの稼働が正常に保たれるよう対応し、障害発生時には迅速にその原因を解明し、修正や復旧作業を行う事が必要です。しかし、保守する事は、目的ではなく、手段です。私は、お客様の業務を疎かにして考えが至らなかったのではないかと思い直しました。今回のお客様の想定は、クラウドが全停止、クライアントが全停止、復旧するまで弊社がどのような復旧手順を設けるのかの説明を求めているのではなく、復旧するまでの間、「お客様はどうした

方がいいのか」を相談しているようにも感じました。

「そうだ、訓練をしよう！」

システム導入時、故障が起きた際、システムがどのように稼働するのか障害試験を実施する事があります。しかし、障害時に、お客様にどのように対応して頂ければいいのか障害訓練をして頂く事も重要だと考えました。私は、思い立ったら、すぐお客様へ提案をしていました。システム構成の再確認、障害箇所の切り分け、障害発生時の対処を説明し、訓練のシナリオを時系列で説明しました。

「齋藤さん、いいね！訓練を計画しましょう！」

お客様よりご了承頂き、訓練計画を進めました。訓練をする事で、所定の業務や手順を正しく、より確実に、より速く実行出来るようになります。また、計画や資料の内容を含む、インシデントへの備えが妥当かどうかを確認検証する事にも繋がります。私は計画内容の検討を進めていく中で、ついつい内容を欲張り過ぎて、様々な要素を詰め込みたくなっていくのを感じました。時間や場所、参加者などの制約から、全て実施出来るとは限らない、今回実施しようとしている事は、主に何か。

初期段階で明確に軸を取捨選択しなければ、

企画段階でのブレや迷いを減らさなければ、

関係者の間で目的意識を共有して頂けなければ、

参加者全員に目的や目標を説明し、理解し

て頂いてから行わなければ、

参加者の皆様の貴重な時間を使って行う訓練な為、実りの多い活動にしなければ、

様々な思いが駆け巡りましたが、着地点をお客様と整合しました。例えば、チーム間の連携が上手くいかず、もし途中で訓練が中断してしまった場合においても、予定されていた訓練内容を全部こなせなかったから失敗と思わず、連携に関する問題が発見出来たから成功だと思えるようにしましょうという事です。本当の失敗とは、何の学びも得ず、進歩もしない事である為、次に繋がる以上、まだ失敗とは呼べない。参加者の急遽の都合が発生し、訓練が中断となっても成功としましょうという着地点です。

実際の訓練は、予めピックアップした数か所の営業店クライアント側にもCEが実際に出勤する設定を含めた大掛かりな内容としましたが、お客様のご協力もあり、全ての内容を完遂する事が出来ました。

「齋藤さん、有難う御座いました！今回の訓練で、我々のやるべき事が明確となりました。来年以降も定期的に共同訓練を実施しましょう！」

2年前のあの日から、去年、今年と継続して訓練を実施しています。どんな悪い状況でも想定外を想定の内とするならば、対策する事が出来ます。常にリスクと向き合い、それが起こった時に、どうすればいいのか。保守の在り方を見つめながら、お客様の業務影響を最小限に留めるように行動する。私は、これからも自問自答しながら日々精進して参りたいと思います。