

報告・相談・連絡の漏れ

OKIクロステック株式会社
第二支社 サポートサービス第一部
宇都宮支店 CE係

山口智寛

その日私は、配線作業の現場責任者として作業立会いを行っていた。

営業店をATMコーナーのみ残して無人店舗化するという作業で、「ATMコーナーに移設されたNW機器からのLANケーブル配線作業」と「ATMのLANケーブル差替え作業」を依頼されていた。

配線作業は順調に進み、あとはATMが正常稼働していれば作業終了となったところで、問題が起きた。ATMは正常に動いているが、監視センターからATMの状態を確認することができないのだ。

しかし、今回の作業概要や依頼内容には監視用ケーブルや回線については指示が無かった。そのため、現地で立ち会っていただいていた担当者であるK様に「ATMの監視が出来ないのですが、監視用ケーブルや回線内容に変更や異変などの連絡はありましたか？」と確認すると、予想通りの回答が返ってきた。

「なんですか？それ。」

K様とは何年も前から一緒に仕事をさせていただいているが、いつも他の担当者のサポートをしていた。今回は初めて一人で案件の担当を任されたとのことで、色々と知らないことがあるようだった。

私は、提供された工事内容の確認時に監視用ルーターも監視用ケーブルの引込み位置の変更も無いように見受けられたため、変更が無いものと認識していた。作業依頼時に確認

を怠ったことを後悔しつつ、K様に再度作業内容を確認したが「該当箇所は特に何もやっていない」と言う。その言葉を信じて試しに監視用ルーターへ通信テストを試みたが、結果は同じであった。

K様に「他の通信業者や警備会社から何か聞いていませんか？」と聞いたところ、「うーん？」と悩んでいる様子だったので、例えば回線番号を変更するなど言われませんでしたか？と尋ねてみるが、「言っていたような？言っていなかったような？」と埒が明かない。

仕方がないので、自分で原因を探るため、通信業者のF氏に電話して直接聞いてみたが、F氏からの回答は「特に番号の変更などは無い。」というものだった。

では、店舗の外のどこかで問題があるのではないかと考え、通信業者に回線試験を行ってもらった。通信業者からの回答は「どこかで配線が切れているのではないか？」とのことだった。

K様に確認した内容を説明し、もう一度誰かから何か聞いていないかを確認したところ、「関係ないかもしれないけれど、建設業者から廃店作業中に、天井にあった配管を1つ切ってしまったと報告があったことくらいでしょうか。」「ちなみに通信業者と警備会社には言っております。」との返事があった。

何故弊社にはそれを伝えてくれないんだ！と言いたい気持ちを抑えつつ、そういえば依

頼のメールの“宛先”は弊社だけで他社の担当者が入っていなかったことを思い出した。

すぐに警備会社の担当者のO氏に電話をしたところ、配管を切断した時にやはりケーブルも一緒に切断していたようだとのことだった。今回切断されたケーブルは、警備会社にて配線、通信業者で結線を行うようになっている。

恐る恐る切断したケーブルについて聞いてみると、O氏が通信業者と連携して再配線を終えているというのだ。弊社にも教えてほしかったと話したところ、「K様が共有しておくと言っていた」との回答があった。

ともかく、それであれば再配線されたケーブルを使えば良いので、O氏に何処に配線したか、判るようにタグなどが付いているかなどを聞いたところ、もう既に入れ替えて監視用ルーターに接続しているとの回答があった。

それなら何故繋がらないのだろうか。O氏にお礼を言って電話を切り、次は通信業者のF氏に連絡を取ってみた。

事情を説明し、結線の状況を聞いてみると「K様から依頼が無かったのでやっていない。」とのことだった。がっかりしたが、依頼を受けていないのであれば当然で、仕方のないことだ。

私はF氏との会話を終えて、今までの経緯をK様に伝え、F氏に依頼するように頼んだ。

しかし、K様からはある意味予想通りの回答があった。

「こんなことをお願いするのは申し訳ないのですが、今、山口さんで何とかありませんか？」

F氏に依頼したとしても対応に2営業日は

かかるが、機材も知識も揃っているならこの場でやってしまえば影響が少ない。翌日のオープンに間に合わせるにはそれしかなかった。

私は、配線業者に対応ができるかを確認し、問題ないことを確認した後、上司に追加作業が発生することを連絡し、了承を得て作業に取り掛かった。

結線をする盤までたどり着いた後はとてもスムーズだった。配線業者に結線図を渡し、結線が終われば当然問題なくATMの監視をすることが出来た。

K様に作業終了を伝えたところ、「今回は私の伝達ミスでご迷惑をおかけして申し訳ありません。大変助かりました。」と謝罪と御礼を頂いた。今回のトラブルは確かにK様の伝達ミスが多くの原因かもしれないが、私もメールの宛先に他社が含まれていなかったことや、K様が不慣れであったことを加味して、もっとK様や他社に相談をすれば防げていたのではないかと感じた。今回の件で報連相の大切さを再認識した。

「近々同じような作業があります。その時も頼りにさせていただきます。今後ともよろしくお願いします。」と感謝の言葉と握手を求められた。「こちらこそ、よろしく願いいたします。」とK様と同じく笑顔で握手をした。

退店支度をしているとK様が申し訳なさそうに言った。「すみません、撤去する棚を車に積み込むのを手伝ってもらえませんか？」

思わず笑ってしまったが、会社としてではなく個人的にお手伝いをして退店した。