家族の理解

東芝ITサービス株式会社
フィールドサポートセンター
西日本フィールドサービス部
中部サービス担当

岩田雄亮

ある休日の深夜に社用携帯電話の着信音で眠りから覚めた。緊急障害対応の連絡だ。冗長稼働のシステムで稼働系のシステムがダウンした。冗長化システムである為、待機系システムに切り替わり業務には影響無いが片肺運転状態を復旧させる必要がある。作業着に着替えてお客様の元へと向かう。時計の時刻は深夜2時を過ぎた頃だった。お客様の元へ向かっている際に、前日に妻との会話を思い出した。

「明日は上の子の運動会だから、朝6時から場所取りお願いね。わたしはお弁当作らないとダメだから。」

障害内容からお客様の元に着いてもすぐには復旧して帰れそうな内容では無い。早く帰りたい一心で障害対応に向き合っては大事な事を見落とし、ミスを起こすかもしれない。なにより困っているお客様の為に障害復旧に全力を尽くそう。それが自分の務めだから。きっと場所取りどころか運動会を観に行く事も難しいだろう。妻には「障害呼び出し対応で何時に帰れるか分からない。」とだけメールしておいた。既読にはならなかったが。

お客様の元へ到着しダウンしているシステムの状況を確認した。メモリの故障が確認出来た為、サポート担当へ連絡しメモリ部品の緊急手配を依頼した。幸いにも近隣拠点に在庫があり、緊急輸送を行えば1時間程度で到

着する事が分かった。到着したらすぐに交換出来るように事前準備を済ませお客様と到着を待つ事に。お客様から「原因が分かって良かった。すぐに岩田さんが駆け付けてくれたおかげですね。」とありがたいお言葉を頂けた。そうしてメモリ部品が到着し交換によりシステムダウン障害は復旧した。この時点で朝7時過ぎ、メモリが原因と分かった時、近隣拠点に在庫があると分かった時、早く帰れる気持ちが出てしまったのかもしれない。

お客様に引き渡して帰り支度を進めていた際にお客様から「冗長化の組み込み後の動作確認に1時間程度要するので念の為、一緒にもう少し待ってもらえますか？」と。逸る気持ちを抑えお客様と一緒に休憩室で1時間待つことに。休憩室でコーヒーを飲みながらお客様と世間話で時間を潰していた。しかし私の顔に出ていたのか時計を気にしていたのか、「もしかして今日は何か用事あったりしますか？」とお客様に気付かせてしまった。実は・・・と運動会の事を話すとお客様は「それは申し訳ない事をした。冗長化は出来ていてハードウェアの状態は問題ないので、すぐ帰って下さい。動作確認はわたしが最後まで確認しておきますので。」と。申し訳なさそうな顔をするわたしに対してお客様は「岩田さん、仕事も大事ですが家庭も大事にしないとダメですよ。奥さんもきっと理解してくれ

ますよ。」と仰っていただいた。そう言われ私は帰路についた。帰宅して子供の運動会へ向かった。午前中のプログラムの半分は過ぎた頃だろうか。場所取りは出来なかった為、テントの後ろの方で妻がレジャーシートを敷いて座っていた。「ごめん」と言ったが「お疲れ様でした。」と返事が帰ってきた。遠いながらもなんとか子供の頑張っている姿を見る事が出来た。

あれから数年が経過した。深夜に社用携帯電話の着信音で眠りから覚める。緊急障害対応の連絡だった。障害内容からハードディスクだと判断し、ハードディスクなら事務所に部品があるので事務所に寄ってからお客様の元へ向かった。立ち会いのお客様はあの運動会の時のお客様だった。「どれくらいで直る？」と聞かれたので「ハードディスクの故障だと思いますので交換ですぐ復旧します」と返事。「でも部品がどこにあるかで時間かかりますよね？」と言われた際に「部品も持ってきていますのですぐ交換します」と伝えたら、お客様は物凄く嬉しそうな顔で「ありがとうございます、さすがです。」と喜んでくれた。見込

み通りハードディスクの交換で障害復旧し、現地到着から復旧まで短時間で完了する事が出来た。お客様からも「助かりました、これで今日は早く帰れますね。」と冗談交じりに会話し帰路についた。

その障害対応から数日後の休日に家族でショッピングモールへ出かけた際に、偶然お客様のご家族とお会いした。お客様から「先日はありがとうございました。実は偶然にもあの日、小学校の運動会だったのですよ。でも岩田さんのおかげで間に合いました。ありがとうございました。」との話があった。私は目が丸くなりびっくりしたが、お客様と別れた後にお客様とのやり取りを聞いていた妻が、「やりがいのある良い仕事だね。」とってくれた。少しは理解して貰えたのかなとうれしく思った。

今日もまた社用携帯電話の着信音で眠りから覚める。寝ている妻を起こさないように静かに支度を済ませ、お客様の元へ向かう。途中で妻から「気を付けてね。」とメールが届いた。