

日ごろから大切にしている事

NEC フィールディング株式会社
北海道支社 旭川支店 帯広営業所

横 山 順 正

これは、私が中堅社員となったところ大規模病院の担当を任される事になり、初めてお客様の担当を持たされ不安を感じながら、お客様からの信頼を獲得のために必死で安定稼働の提案を行っていた時の話です。

病院では施設の電源設備点検が年末に予定されており、それに伴い計画停電が予定されていました。各機器の停止・起動はお客様の総務担当者が行なうことになっており、過去に実施した手順を確認しながら実施するので、当社の立会はいらないと伺っていました。

しかし、お客様担当者の加藤さんは人事異動で今年担当になったばかり。念のため、事前に手順の読み合わせを提案し、全体の工程や注意点について説明させて頂きました。

計画停電当日、22時頃に自宅でテレビドラマを見終わり、もうそろそろ計画停電作業が無事に終了したかなと考えた矢先、担当営業からのコール。嫌な予感がよぎりながら電話を取ると、ハードディスクが10台搭載されているDISK増設ユニットが全て赤点灯しており使用が出来ていないと泣きそうな声。

大至急お客様へ駆けつけるべく着替えを行い緊急出動、お客様到着時に確認すると自分でも驚きですが15分程で現地へ到着していました。一報の連絡をくれた営業担当やご担当の加藤さんから情報を収集し、技術部門とのやり

取りを開始。調査結果はサーバからDISK増設ユニットが認識されていない状況と判明。原因を迅速に調査し業務を復旧させなければ、カルテの参照を初めとする医療行為に多大な影響を及ぼすと考え、私は焦るばかりで頭が真っ白な状態でした。

祈るように私の作業を見ている加藤さんの顔を見た時に、事前の手順確認を行った際の記憶が蘇り、『この手順を間違えて前後すると、DISK増設ユニットが認識しないかもしれませんね』とお話した事が浮かびました。早速、加藤さんへ確認を行ったところ、『あっ！』という大きな声。手順を間違えた事に気づいた様子で顔が青ざめています。私は稼働しているサーバの緊急停止を依頼し、DISK増設ユニットの起動を改めて実施。ランプ点灯も正常な状態となり、サーバからも認識され運用が可能となりました。幸いファイルの破損等のトラブルも発生せず、翌日朝から通常業務が出来たことを今でも鮮明に覚えています。

その後私は転勤し、新たに担当となった病院に挨拶訪問した際、白髪交じりで大きめのマスクしている御担当者様が満面の笑みと共に「横山さん、あの時の事覚えていますか？」と話しかけてきました。名札には加藤さんのお名前。あの時、御担当者されていた加藤さ

んでした。系列病院に異動となり、変わらず I T 担当をされているとの事。当時の瘦せた体系とは変わり貫禄のついた医事課長になっておられました。もう十数年も前のことなのに、あの事件の事は鮮明に覚えておられる様で、「あの時は本当に助かりました。日頃からお客様の事を考え、お願いしてもいないの

に率先して事前読み合わせを提案して頂いたおかげです。」と、懐かしそうに話してくれました。

その言葉とお客様の笑顔を胸に、これからもお客様の為に出来る事を、一つひとつ大切に行っていこう改めて感じた出来事でした。