

お客様ファーストの対応

NECフィールドディング株式会社
中部支社 静岡支店 サービス課

吉 光 敬 治

土曜深夜3時過ぎ、会社携帯に着信。上司からでした。某テレビ局でネットワーク全停止発生。当番の保守員が現地入りしているが経験が浅いため、現地サポートして欲しいとの事。業務影響の大きさを認識し、眠気も吹き飛びました。直ぐに対応中の保守員へ連絡するも、通話中のままコンタクト取れず。お客様対応や技術支援部隊との連絡で、手が回らないだろうことが想像できました。自分も後追いで向かう旨のメッセージを送り、急いで出動しました。

本件のお客様は最近、システム担当者様が変わったばかりでした。あまりネットワーク知識が豊富な方ではなかった為、今回のトラブルで混乱していることが容易に想像出来ました。

4時15分、現地に到着。システム担当者様から顔を合わせるなり第一声、「待っていました！」。そして矢継ぎ早に状況の説明。焦りと混乱が犇々と伝わってきます。0時頃からネットワークが使用出来なくなったと報告を受け、現地入りし確認するも原因がわからず、1時過ぎに弊社コールセンターへ連絡をされたとのことでした。システム担当者様は不安な表情で「今は放送業務が無く大きな影響は出ていないが、AM8時までには何とかなるでしょうか？」と。正直、私も絶対の自信はありませんでした。不安です。しかし、一番不安を感じているのはお客様です。私は

不安を与えないよう、但し根拠のない約束もしないよう、細心の注意を払い、振舞いました。「まずは状況確認の時間を下さい。5時の時点で、私が責任を持って、今後の対応を提案いたします。」

マシン室に入室すると、責任者や管理職の方々が険しい表情でマシン室に居られ、かなりのプレッシャーを感じました。先に入った保守員は技術支援部門と連絡を取りながら、ログを確認していました。原因究明は進んでおらず、彼からも焦りが伝わってきます。劳いの言葉を一声掛け、まずは現状把握から始めました。ネットワーク機器の目視確認では、ステータスLEDは正常を示す緑点灯でした。ただ、各LANポートのアクセスランプは、ほぼ消灯しており通信が出来ていないようです。ステータスは正常なのに、何故だろう。不思議な状況でした。

状況から物理的故障では無いと判断し、SDNコントローラの確認に移りました。お客様ネットワークはSDNが導入されています。確認するとクラスタ停止、二重化が停止している事が解りました。「これだ！」何らかの影響でSDNコントローラと各ネットワーク機器の連携が取れなくなり、ネットワーク全体が停止したと仮説を立てました。ただ、あくまで仮説。確証を得るために技術支援部門へ状況を伝え、詳細分析にはログ解析が必要、そしてSDNのログ解析には

数時間を要する可能性があるとのことでした。この時、既に4時50分。あまり猶予は残されていません。お客様の要望は8時までに業務復旧すること。原因究明よりも業務復旧が最優先される状況です。過去の経験をもとに、SDNコントローラを含むNW機器全体を一旦停止、正規の順番で起動させる事で、ネットワークが復旧する可能性に掛けることにしました。再起動提案を行うと、直ぐに了承が得られました。お客様自身、他に考えられる手立ても無く、藁にもすがる思いだったかと思います。

NW機器を5時半過ぎから、順番に停止していきました。その後システム担当者様と確認しながら順番に起動。各スイッチが徐々にリンクアップしていき、6時頃にはSDNコントローラが正常にクラスタ構成されていることを確認出来ました。お客様へ早速業務確認を依頼。6時半頃、表情が緩み柔らかく変わったシステム担当者から、各システム動作確認正常の報告を頂くことが出来ました。私は冷静に「そうですか、良かったです。」と返しました。まだ完全に安心はしていませんでしたが、内心、私も表情が緩みきっていました。その後、数時間現場待機させていただきましたが、問題も発生しませんでした。詳細な報告は週明けとさせていただくことにな

り、この日は退去することになりました。

退去前の最終報告、お客様から改めてお礼の言葉を頂きました。深夜にも関わらず、早急に保守員が現場に駆けつけてくれた事、後から応援で駆け付け、状況報告や提案を行い、復旧してくれた事。大変助かりました、とのことでした。何より嬉しかったのは、「今回のようなトラブルは初めてだった為、〇〇さんが駆けつけてくれた時は本当に安心しました。」と言って頂いたことです。私が駆け付けただけで、お客様は安心されたのだな、と保守員としての自身の存在価値を認められた気がして、嬉しくなりました。実際のところ、私も心の中では不安でいっぱい、本当に何とかなるだろうか、という思いを持ちつつ対応しておりました。ただお客様のことを考えたら、何とかしようという気持ちが勝り、不安は自然と薄れていました。不思議です。使命感というのでしょうか。使命感から自然とお客様ファーストの行動となり、無事に役目を果たすことができました。この達成感は、何物にも代えられません。

本対応ではそのことを強く感じる事ができ、改めて、保守員はやりがいのある仕事だな、と再認識することができました。今後もより多くのお客様を知り、常にお客様ファーストで考え行動していきたいと思っています。