

お客様のシステムを知る大切さ

NECフィールドディング株式会社
四国支社 高松支店 高知営業所

山 地 公 一

私がCEとして保守に携わるようになって二十数年が経ち、十年前に自然豊かな一拠点（地区センター）へ赴任しました。担当するエリアは山間部でしめられており、お客様への社用車での移動時にはタヌキ、ウサギ、たまにシカと出会ったりするような道を走り回ったりする日々を送っておりました。数年が経過し顔馴染みのお客様も増え、トラブル時は直接連絡をいただくことも多くなりだした頃、ある日の朝、地場の販売店様から連絡があり「通報システム端末の動作が遅い、動かなくなる」とのことで一報が入りました。そうです、言わずと知れた緊急通報システムが、担当拠点のある役所様にも導入されていました。

本システムは地域住民へ瞬時に伝達するシステムであり、通報システム端末は重要な位置づけとなる装置でありました。

販売店の担当者様から、なにはともあれすぐに現地へ見に来て欲しいとの事で、現地へすぐに駆け付けのお約束をしました。駆け付けるまでに弊社コールセンタへ修理受付を連絡し被疑部品は内蔵のハードディスク装置ではないかと推測しながら現地に向かいました。

現地到着し販売店の担当者様と合流し、現地の状況を確認しました。サーバ室に設置されている端末は、画面は表示されているものの動きが遅く、ログを確認したところハード

ディスク装置でのエラーが上がっている状態でした。やはりハードディスク故障であり、システムを復旧させるためにはハードディスク装置を交換しなければいけない状況であることが分かりました。しかし担当拠点には部品在庫は無く、部品の取り寄せを行う必要があります、さらにハードディスクがシングルディスク構成であることからシステムプログラムの再セットアップを行う為に、SE殿の現地手配も必要である状況です。各々の手配による再訪問で作業の完了予定時間は翌日15時頃の見込である事をお伝えすると、お客様である担当者様から「故障修理で止まるのは仕方ないが、再対応する時間、止まる時間は最短でお願いします」と言われました。

そこで、部品を緊急運搬しつつ、故障しているハードディスクからシステム復旧ができる可能性もあるため、ディスクバックアップのツールを手配しました。準備物も揃いまずS E殿に停止処理をして頂いた後に、故障機のハードディスクを取り出しディスクバックアップのツールを使用しましたが途中でアクセスランプが点灯したまま進捗パーセンテージ表示も進まずという状態で、バックアップは諦めるしかなくなりました。SE殿は「一からのセットアップは時間がかかる」との事で、他の方法が無いか検討していると、お客様のシステム環境を熟知している販

売店の担当者様から「ディスクバックアップのツールがあるなら、同機種で動いている他の端末のDISKをバックアップし復旧ができるのではないか」とご提案がありました。緊急通報端末はサーバ室に設置している端末だけでなく、別場所にもう一台あり、役目は違うが中身（アプリケーションソフト）は同じらしく、いくつかの設定を変えれば故障機の状態にできるようです。

そこで、もう一台の緊急通報端末からディスクバックアップを行い、S E殿による設定変更等作業いただきました。お客様が本番環境で起動、動作テストを行い無事にシステム動作が正常であることを確認し作業完了しました。作業の完了が22時過ぎと夜間までかかりましたが、想定していた復旧時間より早く終わったことで、お客様から「早かったですね。今日は帰れないかもしれないので泊まる

つもりでいましたが、早く終わりよかったです。ありがとうございます」とお礼の言葉をいただきました。

お客様のシステムをよく知っている販売店様のファインプレーがなければ、システム復旧は翌日の明け方になっていたかもしれませんでした。この経験によりお客様のシステム環境をもっと知っていれば、困難に出くわした時に役に立つ事を感じさせられました。いろいろな業種のお客様がおられ、それぞれの業種に沿った機器及びシステムが導入され稼働している環境の中で、ハード面だけの保守対応では収まらないトラブルも多々発生しています。販売店様やS E殿に頼らなければならない事が増えていますが、まずはお客様機器、運用状況を把握し、お客様の業務を第一に考え、最善の対応ができるように保守に励みたいと思います。