

仕事への自信と誇りを得た体験

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社
統合運用フィールドサービス統括部
カスタマサービス部
東北カスタマサービス課

松 岡 輝 和

今年早々、能登半島地震が発生し甚大な被害が発生しました。

ライフラインの寸断で停電や断水や、鉄道・道路の寸断により、人や支援物資の物流まみならず、避難先での生活にも大きな支障を来す事態になっていること、一刻も早い復興が望まれます。

かつて2011年3月11日の東日本震災発生の際も同様な状況だった事を思い出し、その中で私自身が携わった仕事から得た想いがありました。

当時、私は神奈川県内の拠点に単身赴任しており、震源から離れた場所でさえ大きな揺れに驚きました。

私の出身地である宮城県は地震が比較的多い地域のため、ある程度の慣れはありましたが、その揺れと受けた感覚は今まで経験の無かったものでした。

避難訓練以外で初めてヘルメットを着用し建物外に一斉避難しました。

揺れが収まったその後、停電が発生しました。

私は、事務所に暫く残り状況把握のため、隣接しているコールセンターへ駆け付け、初めて震源地が東北の宮城県沖であること、深刻な被害が出ていることの情報を得ました。

輻輳する情報の中、各所と連携をしながら

各地区の被害状況の把握と安否確認を行いました。

停電による通信網断及び通信規制が敷かれ連絡もままならなかった状況を覚えております。

コールセンターでは、自家発電で業務影響は最小に抑えられていましたが、障害のコールなど各地の混乱や通信網断及び通信規制のため入電ありません。

一方で、宮城県に住む家族との連絡がつかない状況でした。

地震だけでも甚大な被害状況ですが、その後追い打ちをかけ大津波警報が発令されました。

そこで見た、東日本の太平洋沿岸部で大津波が発生とのニュース速報…。

震源に近い東北の沿岸部を大きな津波が街ごと襲う映像が流れ、想像している以上の悲惨な状況を目の当たりにしました。

夜半には、事務所の停電が復旧、帰宅をしても家族安否の心配は消えませんでした。

翌日出社、復電後に障害コールが入る予測もありコールセンター内で待機していると、マンションのお客様から複数フロアでインターネットへ繋がらないとの障害コールが入りました。

早速現地へ伺い、スイッチングハブの故障を確認、交換して復旧させました。

作業中には、マンション居住者の方からお声掛けされ、“こんな状況の中、修理対応ご苦勞様です”と一言頂き、“ご迷惑をお掛けし大変申し訳ありませんでした。”とお詫びすると、

“早い対応で、助かった。復電したが、インターネットが使えず情報確認や連絡など容易にできず困っていた。これでP Cやスマートフォンが使える、ありがとう”、とのお言葉と共に、“寒いから、よかったらこれ飲んで”と温かい缶コーヒーを頂きました。

この方は、私に気づき作業を見ていた様なのですが、私はてっきり苦情を言われるのかなと思っていただけに…。早い復旧作業をと思い修理対応していた自分でしたが、人の役に立つ仕事が出来て充実した気持ちになりました。

また、自分の仕事がテレビやラジオ等のニュース以外のネット情報やS N Sなどの利用を必要としているお客様へ重要なサービスである事を再認識しました。

家族との連絡が取れず心配が消えない状況から、上司から家族の安否が確認するための休暇許可を頂き、移動ルートが目途がたった事から帰郷しました。

新幹線で新潟へ、その後山形経由の高速バスに乗り換え、やっとの思い出で仙台まで辿

り着き、自宅に戻り家族の無事を確認出来て安堵しました。

当面、仙台拠点の応援者として対応に従事することになり、災害対策のための作業依頼に対応。P Cとプリンタの設置や、L A N敷設作業を行いました。

次いで岩手、宮城、福島の実県沿岸部の拠点にも拡大され、追加応援者とともに突貫での作業を実施。

特に津波被害の大きい地域では1 Fが浸水したため、ネットワーク機器を含め2 Fと3 Fへの新規設置となりましたが、お客様の災害対応に対する迅速さに驚きましたが、物流が滞っている状況下で工事資材をかき集め、無事に作業完遂できました。

そのバックアップが出来た当社の対応力にも大きな自信が持てました。

今回の経験を踏まえ、自分は情報インフラの一部ではありますが、それを担う一員であることの重要性和責任を新たにしました。

今後、自然災害を未然に防止する事は出来ませんが、この経験を基にその影響を最小に抑えるための対策の提案、早期復旧対応に備える会社の体勢作りに役立つ事が出来ればと思います。

これからも自身の仕事に誇りを持ち、信頼される存在であり続けるために行動して行きたいと思っています。