お客様との協力体制を

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
関西カスタマサービス課

山 本 誠 一

私が会社に入社して40年近くになります。

CE（カスタマエンジニア）一筋で、汎用機やパソコンだけでなくPOSレジや各種制御機器等、多種多様な機器の保守に携わってきました。

40年前といえば企業に納められている汎用機と、それに付随するワークステーションが保守対象のメインでした。

ホストコンピュータが故障した場合、その影響がお客様業務全体に広がる為、日常のメンテナンスが大変重要でした。

今では大型汎用機等は一部を除きほぼ無くなり、仮想マシンやクラウドが主流となっており、それに伴い「定期点検」等のメンテナンス業務の重要性が低くなってきました。

これから記載する内容は、お客様との協力体制を確立したことが安定稼働につながった内容です。

クライアントサーバシステムが納入されているお客様で、パソコン1台が起動出来なくなりました。

メインで使用しているパソコンの電源が入らないとの事で、「いつ頃からですか」と伺うと、「今朝、電源を入れようとして、電源ボタンを押しても直ぐに電源が切れてしまいます」との事でした。

私が電源を入れてみても、確かに直ぐに電

源が切れ、起動できない状態でした。

業務影響を尋ねると「一番使うパソコンなので不便ですが、他でも業務はできるので大丈夫です。」と言われました。

時間的な余裕はあるが、作業場所がメインカウンターの下なので作業しづらく、またお客様の邪魔になる点に考慮し作業を始めました。

まずは「電源を入れてもすぐ切れる」という現象から、電源ユニット又はシステムボードの不具合を想定しました。

電源が切れるタイミングからヘルスチェックにて何らかの障害を検知したと推測されます。

また、季節は真夏で空調が効いていました。室温は28度程度で、本体の設置場所を確認するとカウンター下の隅のほうにありました。

「電源がすぐ切れる」、「真夏」、「設置場所が足元」

以上の3点セットが揃ったので、私の経験から「温度異常」の可能性が高いと判断しました。

パソコンの周囲には、書類やクリアファイルが落ちており、パソコンを取り出すと思った通り綿埃が前面スリット全面を覆っていたため、掃除機と刷毛で本体の埃を全て除去しました。

さっぱりした後、電源を入れると問題なく起動し電源切れることも無くなりました。

エラーログでも温度異常のメッセージが多

数記録されており、稼働中に温度異常が発生していたことも確認できました。

数回電源OFF/ONして問題無い事を確認した後、お客様に動作確認を依頼しました。

さてここで最後にお客様へどのように報告をしようかと考えました。

以下、回想

単に「本体に埃が詰まって温度異常で起動できませんでした」だけだとまた再発するだろう。

何かお客様にもできる対策を教えられないだろうか

そういえば、一人熱心に作業を見て、埃の多さにビックリしていた担当者がいたなあ。

以上、回想終わり

「故障の原因ですが、先ほど見て頂いた通り本体の全面のスリット部分に埃が詰まっていて、内部が高温になった為、温度異常が発生し電源が切れていることが分かりました。」

「このパソコンは、前から空気を吸って後ろに吐き出すことによって本体内を冷却しています。」

今回は夏場ということもあり、埃で空気が循環せず内部が高温になった為、電源が入らなくなったと思われます。

今回はカバーも開けて清掃しましたので、しばらくは問題なく使えると思います。」

お客様にここまで説明すると納得して頂けました。

ここで、お客様にやってもらいたいことをリクエストしてみました。

「今回のような障害は今後も出る可能性がありますので、もしよろしければいくつか実

施して頂きたいことが有ります。

まず、パソコン本体の周りには何も置かず、ある程度の間隙を作ってから後ろのFANから出る風を遮らないようにして下さい。色々な書類が落ちていましたので、ご注意願います。

そして、前面のスリットは毎日する必要ありませんが、定期的に掃除機などで軽く埃を吸ってください。

カバーを外す必要はありませんが、掃除する際は電源スイッチなどに触れないよう気を付けて下さい。」

そこまでお伝えすると、熱心に聞いて頂いていたお客様から「家のパソコンとかテレビも掃除した方がいいんですか」という質問がありました。

「電化製品にとって埃は大敵です。静電気で引き寄せられて埃が寄ってきます。」

隙間を塞ぐと今回のように自動で止まったり、故障する機械もあるのであくまで説明書に書かれている範囲で家電製品もこまめに掃除した方がいいですね」と説明すると最後にはパソコンよりもテレビの掃除の方に関心を持たれました。

最後は少し脱線しましたが掃除や手入れなどのメンテナンスの重要性を感じて頂いたようです。

今ではCEが訪問してメンテナンスすることは少なくなりましたが、このような感じでお客様へ丁寧にメンテナンスの重要性をお伝えするとお客様から感謝されトラブルも減り良好な関係が築けると思います。

今後もお客様と一緒にシステムを守っていきましょう!!!