

お客様の立場で行動、同じ目線で築く信頼

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
鹿児島カスタマサービス課

濱 崎 英 幸

私は入社してから、汎用機からPOSレジまで様々な機器の保守活動に携わり、修理対応のノウハウを習得しました。現在は某市役所のサーバー、ネットワーク機器など保守全般を担当しています。その中でも、お客様のネットワークは、全長200kmにも及ぶ自営の光ケーブルが市内全域に張り巡らされており、本庁から支所及び市内の学校・公民館などの関連施設を結ぶ重要な通信経路となっています。そのため、自然災害による影響などで光ケーブルに異常が発生すると、早期復旧が求められる事もありました。

そんなある日、お客様と一日中、猛暑のなかで拠点レイアウト変更作業を実施しました。

作業は順調に終了し、お客様から「お疲れ様です。一日中頑張ってくれたから、週末ゆっくり休んでくださいね。」と労いの言葉をいただき、来週の作業工程の打ち合わせを行った後、週末は何かしようと思い自宅に戻った時、携帯がけたたましく鳴りだしました。

先ほどのお客様からの通信障害の連絡、今日の作業で何か不備があったのかと不安になりましたが、別の障害だったため、一先ず安心、ほっとしたのも束の間で、自営の光ケーブルネットワークの断線障害の連絡だったのです。

電話での内容は、本庁からA支所までの間で住宅火災が発生し、隣接していた光ケーブルが焼け落ち、A支所配下の拠点で通信できない業務があるとのこと、過去には台風による倒木や工事車両による断線はあったものの、光ケーブルが焼け落ちるなどの経験が無かったため、内容を聞いたときは驚きました。

お客様の光ケーブルネットワークは、主要業務はリング構成になっているため、片側が切れても自動迂回し、通信に問題ないのですが、主要業務以外は本庁と支所間で通信障害が起きると通信ができない仕様となっていたため、私はすぐさまお客様が待っている本庁に向かいました。お客様のご担当者は今日一日一緒に拠点レイアウト変更作業を行った方。

お客様：「お疲れのところ申し訳ありませんが、明日の朝5時までには復旧させる必要があります。何とかできませんか？」とのこと。

私：「えー、明日の朝5時までですか？」

運悪く、明日に予定されていた学校の運動会に影響を及ぼすため、教育委員会からの依頼で、明日の朝5時までには学校だけでも復旧させてほしいとのこと。

時刻は午後9時、光ケーブルの張り替えや

融着作業は、最低1日は必要、今回は火災による現場の状況確認も必要、明朝5時どころか明日中に復旧できるのか？と頭を過りました。

そんな時、CEとして一人で対応することが当たり前になり、技術者としての自信を持ち始めた頃、先輩から「お客様のために」と「お客様の立場で」の違いが分かるかと問われた事を思い出しました。

当時は、障害を修理する事が重要と考えていたので、どちらも同じだろうと思っていましたが、経験を積んだ今なら先輩の言葉の意味がわかります。

まず、この状況でお客様のために提供できる保守サービスを考えてみると、光ケーブルの張り替えが唯一の復旧手段であり、明朝5時までには復旧するのは不可能です。

しかし、お客様の立場でエンドユーザーからの要求である「学校だけでも復旧」を考えると、修理ではなくネットワークの構築作業を行えば復旧できるのではないかと検討してみました。

検討の結果、応急的に本庁と二つの支所で焼け落ちた光ケーブル区間を迂回（本庁からB支所経由でA支所）させる学校ネットワークの通信ルートを構築すれば、論理的には通信可能です。ただし、設計書がなく、200芯以上の光ケーブルから該当の芯を取り出し、迂回路を構築する作業は実際に接続してみないとわからない部分もありました。時間の切

迫もあり、作業を決断し、お客様へリスクを含め説明。業務に若干の影響はあるが学校の復旧優先を重視し、作業承認をいただきました。

作業を開始し、本庁からB支所へ移動して光パッチケーブルの接続作業を行いました。その後、A支所に入室して同様に光パッチケーブルの接続作業を進めました。作業には約4時間かかりましたが、ケーブルを張り替えるよりもはるかに早い時間で、翌日の午前1時に迂回ルートが完成し、お客様に学校ネットワークの通信に問題がないことを確認していただくことができました。

午前2時頃、確認が完了した後、立ち会っていたいただいたお客様から「お疲れ様でした。拠点レイアウト変更の作業に加え、夜中に余計な作業をお願いしてしまい、申し訳ありません、ありがとうございました。」と感謝の言葉をいただきました。また、「〇〇さんの市役所ネットワークの知識と経験がなければ、この復旧作業は無理だったでしょう。本当に頼りになる存在です。」ともおっしゃっていただき、お客様の感謝の気持ちや思いを受けながら、大きな達成感とこれまでのCE活動の努力の証を感じました。

これからも、お客様の立場で行動し、お客様の信頼に応えられるようなCEであり続けたいと思います。