

保守観点でのモノづくり

OKIクロステック株式会社
サポートサービス事業本部
第一サービス事業部 第二部 第一課

小 原 裕 洋

現在、私は入社13年経ち、保守会社でCE、機種主管、ユーザー主管を経験させていただいておりますが、その中で、とあるATMの開発が始まる際に、保守会社代表として、設計部門へ出向し、ATM開発に参画させていただいた貴重な体験をご紹介します。

私が出向し、設計部門業務を始めるときには、ATMの開発として、初期の構想設計は完了しており、初期設計に着手し、各設計者が本格的に繁忙になっている時期でした。その中、この先どんどん機器の設計が固まってしまうため、出向先の先輩の助言もあり、この段階で本開発に携わる全設計者を集めて、保守観点での要望を伝える場を設けていただきました。

この場で各設計者へ、「今までの保守で苦労していること」、「このようにするだけで保守がしやすくなる」と初期設計段階で保守性の観点に入れるよう要望を出しましたが、この要望を聞いた設計者より批判的な声や、「できるわけないでしょ」といった呆れた声も一部出ていました。

この当時の私は、この一部の声に「なぜ、保守のことを理解してくれないんだ」と苛立ちを感じていたと思います。しかし、今考えるとたしかに、この声が出て仕方がないなと思います。「決められたコスト」、「決められたリソース」、「決められた期限」の中で、

製品の目標を達するように設計者はモノづくりを行っています。その中で、更なる課題として「保守性を良くする」という追加注文がくれば文句の一つや二つ言いたくなるのも仕方ありません。

この日以降、どのようにすれば設計者たちへ、保守性を鑑みた設計をしてもらえるかを考えました。考えついたことは「保守の重要性」、「保守員の悩み」を設計者に理解してもらうことでした。そこで毎週開かれる設計の進捗定例会でこの2点をアピールし続けました。しかし、結果はついてきませんでした。悪戦苦闘している中、日々が過ぎ、設計も進んでしまっていき、このままでは保守性を鑑みた設計をできる前に設計完了してしまうと焦りが出てきました。

そこで出向先の先輩へ悩みと現在の状況を相談したところ、2つのアドバイスを頂きました。まず一つ目はコミュニケーションでした。些細なことでも良いからコミュニケーションを取り、お互いの信頼関係を築くこと。2つ目は私自身が「設計者の悩み」を理解することでした。一方的に「保守員の悩み」を押し付けるのではなく、「設計者の悩み」を理解すれば、自ずと相手も理解してくれると。

先輩からアドバイスをいただいた以降、そのことを念頭に置いて、設計業務に没頭していきました。すぐにはうまくはいかなかったのですが、徐々に各設計者と信頼関係を築くこ

とができ、自然に設計者のほうから「この部位ですが、保守性大丈夫ですか？改良するなら今のうちなので、ぜひ見てもらいたいのですが。」と声をかけてもらえるようになりましたし、「このようにした方が保守性が良いと思って変更したけど良い？」と設計者自らが動いてくれるようになりました。この時に、設計者側に「保守性」の意識を植え付け

られたな。という実感がありました。

その後、保守性の課題・要望としていた項目もクリアしつつ、設計完了し、本製品は現在フィールドで稼働しています。

「保守」は現場だけではなく、「モノづくり」から始まっていることを知っていただきたく、本経験を記載させていただきました。