

雪山登山も保守対応も準備が肝心だ

東芝ＩＴサービス株式会社
フィールドサービスセンタ
東日本フィールドサービス部
北関東サービス担当

木 村 寛 之

私は入社当初からUNIX機器のハードウェア保守に携わってきました。永く携わるに連れてハードウェアだけでなく、OSやミドルウェアの保守知識を習得し、ハードウェア、OSの両面から障害に対処していくことも増え、自身のスキルになっていきます。これから述べるのはちょうどハードウェア、OSの両方のスキルが役立ち、常にスキルアップが必要であることを実感した出来事です。

私は今、サービス拠点に在籍していますが、その拠点は拠点だけでなく、いくつかの県にわたって分室があります。複数の分室を持ちながらも、UNIX機器の保守技術者が少なめの拠点でした。

そんな中、冬手前のある日、とある山頂にあるレーダー施設のUNIX機器が稼働できていないということで、対応依頼がありました。しかも、現在は稼働できておらず詳細が不明、山頂のため時期的に多少の雪もあり、45分ほどの登山も必要だというのです。他に技術者もおらず、自ずと私に白羽の矢が立ちます。この時点で状態がわからない上に登山まで、と、正直荷が重く、「うーん、分室のメンバーは行けないの？」という感情だったことを強く覚えています。しかし、「障害状況が状況で木村くんのスキルが必要だ。行ってくれないか？」との声がかかり、私のスキルを認めてくれているというところがやる気を後押し

してくれました。

さて、数日の準備期間がありましたが、どこまで準備するか迷いました。寒さや雪の可能性とのことでしたので防寒具や靴を準備したのは言うまでもなく、保守マニュアル、保守用テストメディアなどの準備はしますが、どんどん鞄は膨らみ、重量も増していきます。寒冷地の登山なので極力身軽にしたいのが正直なところでした。しかし、機器の状態が分からず、ハードウェア故障ではない可能性もありますし、何より一度現地入りしたら足りないものがあっても簡単に取りに戻すことができない環境です。いろいろな状況が予想され頭を駆け巡りましたが、やはり念には念をという考えが勝りました。私のハードウェア、OS、ミドルウェアの経験や情報が詰まった重くて分厚い資料も鞄に入れることにしたのです。

そして当日、薄っすら雪が覆っている登山口で担当者のAさんにお会いし、登山を開始し、45分ほど登り山頂へ到着。Aさんから「ここから本番なので、木村さん頼みます！」と声を掛けられ、緊張が走る瞬間でしたが調査を開始しました。幸いにも原因は、わりと早い段階で判明しました。ハードディスクの故障によりデータが読み込めず、OSがスローダウンしていることまでわかりました。ここまで通常のハードウェアスキルで進め

られました。ところが、対処方法を策定すべく深掘りしていくとミラーリングしているハードディスク2本とも故障していることがわかったのです。ここまでくると対処はハードディスク2本交換、ミラーリングの再作成、データリストアとなってしまいます。私はAさんに対処方法を説明し納得していただけましたが、この時点ではミラーリング再作成、データリストアは、Aさんでは対応しきれないことがわかったのです。どうにか対応できませんか？というリクエストをいただき、もちろん私は、それらの対応も何度も経験していたので対応は可能です。しかし、お客様のシステムに安易にいじるわけにはいきません。きちんと手順を確認して対応する必要があります。そうです、重くて分厚いあの資料が今まさに役に立つ時だったのです。手元にあったお陰で、図面や手順をAさんに示し、私自身も安全・確実な手順を策定することができたのです。経験しておいて良かった！纏めておいて良かった！持ってきて良かった！心中でガッツポーズした感覚でした。

ところが、Aさんも納得しリストアまで進めてシステム起動したところ、なんとエラーで止まってしまったのです。内心ドキドキでした。いったん深呼吸してエラー内容を読み解いていくと、薄っすら経験したような内容な気が。またしても準備しておいた資料が活躍したのです！ページを漁り見つけ出すことに成功し、全く同じ事象だったので対応し無事に起動させることに成功しました。Aさんは「おお！直った！木村さん！すごい！」と声を大きくしており、私も「勝った！」と思ったのを覚えています。

一緒に現地へ入ったAさんとはその後直接お会いする機会はなくなりましたが、他の案件でメールでのやり取りでも「あの時は大変でしたね。でも木村さんに来てもらえて本当に助かりました。この案件もご指名したいくらいですよ！」と言って下さったことは忘れられません。この一件はその後の「準備を怠らない」「常にスキルを身に着ける」「不安状態では実施しない」という私なりの原則を作る基となる良い経験となりました。