

後方支援者としての決意

株式会社 日立システムズ
サービス・ソリューション事業統括本部
保守事業推進本部
テクニカルサポートセンタ 第一グループ

永 峰 宗 典

私は入社以来、現場C Eを後方から技術支援する業務に従事しています。

今回は、私が初めてお客様先へ作業応援に行った際に感じたことをお話ししようと思います。

日々の支援業務にも慣れてきたある日、現場C Eよりお客様先での作業応援依頼が舞い込んできました。

作業内容としては、長期稼働しているサーバ装置のバッテリーを交換するというものでした。

バッテリーが寿命になると、電源設備の法定点検や保守作業などでサーバ装置へのAC入力が断たれた場合に、時刻設定等の重要な設定が揮発してしまい、サーバ装置が正常に稼働できなくなってしまう恐れがあります。

今回の作業はそういった状況を予防するために計画されたものでした。

そして、作業応援依頼に至った背景としては、まず第一に、サーバ設置場所がお客様データセンタであり、マシン室への入室までにくつものセキュリティを通過しなければならず、なおかつ携帯電話の持ち込みも不可という連絡手段の制約があったことが挙げられます。

また、限られた時間内に複数台の装置で同様の作業を完了させなければならないという

時間的制約もありました。

そういった制約がある中で、万が一トラブルが発生した際に迅速な対応を行うための作業応援依頼でした。

日々の支援業務には慣れてきたものの、お客様先での作業経験はなかった私にとって、今回の作業は大きなプレッシャーでした。

正直なところ、より経験豊富な先輩方に対応してもらった方がよいのではないかという気持ちもありましたが、私を指名してくれた上長の期待に応えたいという気持ちもあり、私に対応することにしました。

作業手順書を熟読するなど、万全の準備を整えて当日を迎えました。

設定控え、バッテリー交換、設定戻しと作業は順調に進みました。

残るは装置を立ち上げて正常性を確認するだけというところで問題が発生しました。

起動途中のコンソール画面に異常を示すメッセージが表示されたのです。

作業にはお客様も立ち会っており、その場にいた全員に緊張が走りました。

そして私は対処についての判断を求められました。

私は即座にメッセージの内容を調査し、作

業の影響だと判断しました。

それほど難しい判断ではありませんでしたが、初めてお客様の前で自身の判断を口にするのには勇気が必要でした。

お客様を前にした対応に大きな緊張を強いられましたが、後方支援として自分がここにいるのはこういった時のためだと自分に言い聞かせ、なんとか冷静に対処することができました。

現場C Eと協力して無事作業を完遂できたことは、当時の私にとって大きな自信になりました。

また、お客様先で日々緊張を強いられながら対応している現場C Eに対して改めて感謝すると共に、これまで以上に迅速で的確な技術支援を行えるよう決意を新たにしました。