

# あの日の言葉を胸に

株式会社 新星工業社  
宇部サービスセンター

## 山 田 剛

いつ発生するかわからない自然災害、昨年  
も1月に発生した能登半島地震や突発的に発  
生するゲリラ豪雨などで大きな被害が出た。  
これらの災害の報道を見るたびにあの日のこ  
とを思い出し、災害が発生した時に如何に早  
期復旧を図っていくか、危機管理・防災時の  
対応を考え、事前に準備することの重要性を  
痛感している。

今から数年前、私が住むY県西部を中心に、  
非常に活発な梅雨前線の影響で、明け方から  
局地的に大量の雨が短時間に集中して降っ  
た。この影響で、S市の河川が氾濫、同地区  
の多数の住民に避難指示が出た時のことだ。

その日は明け方の大雨で、お客様システム  
に被害が出ているのではと心配し、普段より  
早めに家を出たが雨も上がり穏やかな日差  
し、危機意識は徐々に薄れていた。ところが、  
入社してすぐにコールセンターより一報が入  
る。“〇〇銀行A出張所に設置してあるAT  
Mが水没しそうなので撤去してほしい”との  
ことだった。

こんなに天気が良いのに、明け方の豪雨で  
何が起きたのか……。出勤準備をしている  
と矢継ぎ早に電話が鳴り、事務所内はパニッ  
クに陥る。“〇〇銀行A支店、ホームセンター  
〇〇店が浸水で機器が水損した模様”などな  
ど。センター長の指示で、それぞれの対応が  
告げられ、全員が被災地区に出動。私は〇〇  
銀行A支店の対応にあたることになった。

現場までは通常でも40分くらいかかる場所  
だが、あともう少しのところから、急に渋滞  
に巻き込まれ、車は思うように進まない。し  
ばらくすると、営業所の上司より連絡が入り、  
“避難勧告が発令されているため、現場に向  
かうのは一時中断、安全な場所で待機をする  
よう”との指示が出る。しかし、お客様は我々  
の到着を首を長くして待っているのではと焦  
る思いを抑えることができない。

上司の指示通り、スーパーの駐車場で待機  
をしていると、パトカーや自衛隊の車が現地  
へ向かっている。お昼ごろには、他県の自衛  
隊の車も次々と現地に入っていく。焦燥感  
はさらに増し、歩いて現場近くまで向かうこ  
とにした。

現場近くまで行くと、初めてみる光景が広  
がっており愕然とした。家屋は氾濫した水に  
浸かり、人々は消防隊や自衛隊のボートで救  
出されていた。

夕方になり徐々に水も引き現地への立ち入  
りが許可された。まだ足首あたりまで水が  
残っている道路をズボンの裾をまくり支店へ  
向かう。やっとの思いで支店に到着すると、  
担当者の安堵された顔が目飛び込む。

挨拶もそこそこに、機器の状況を確認、ほ  
とんどの装置が水に浸かっており、装置交換  
が必要な状況だ。お客様に装置の状況につい  
て説明するとともに、早速コールセンターに  
状況を報告し、代替機手配などの支援を要請

した。

その後、お客様業務再開についての段取り、スケジュールに関するミーティングに参加し、業務再開日を翌週月曜日とすることを確認した。お客様責任者からはITインフラが業務を支えており、確実な復旧を強く要請された。復旧へのスケジュールは次の通りだ。

当日は、泥水の残る支店の清掃を手伝う、翌日以降は応援者とともに水損した装置の撤去、土曜日に代替機の設置、日曜日が最終確認。

当日A支店を後にしたのは既に日付が変わっていた。靴だけではなく、シャツやズボンは泥まみれ、顔や髪の毛にも泥がついている。しかし何故か“明日も頑張るぞ！”そんな気力がふつふつと湧いてきたのを覚えている。

お客様責任者から言われた一言“業務再開にITインフラは不可欠”この言葉は、これから始まる作業の重さを認識させるととも

に、何故かその責任の重さが心地よく感じてくる。

“ITシステムが多くの人たちの生活を支えている”“ITシステムを守る我々の仕事は多くの人たちの生活を支えている”と感じさせられる日であった。

復旧作業は順調に進み、スケジュールどおりに月曜日の業務再開を迎えた。A支店の近所ではまだまだ復旧作業が続いている。立会い中にお客様がATMを使いに来た“あんなに泥水が入ってきたのにもう再開したのか、我が家も泥水に浸かり困っているが、生活に必要なお金を下ろすことができ助かった、あんたら大変やったろ”この4日間の苦勞を吹き飛ばしてくれた。

多くの人たちの生活を支える仕事をしているんだという自負をもって、危機管理についてもっと知識を深めお客様とともに災害時の対応を考えていきたい。