

お客様から信頼される保守技術者として

三菱電機デジタルイノベーション株式会社
第二ビジネスユニット
統合運用フィールドサービス統括
カスタマサービス部 中国カスタマサービス課

松 本 忠 臣

私は入社35年目の、いわゆるベテランの保守技術者です。

今回は、今でも鮮明に記憶している入社1年目の障害対応での体験を記載させていただきます。

あれは、1990年 入社1年目の出来事でした。
本社での6カ月間の製品教育を終え、大阪の拠点に配属した新人の私は、やる気に満ち溢れ、誰よりも現場経験を積んで保守技術者として一日も早く事務所の先輩方に認められる存在になれる様に、障害コールが入れば積極的に出動して現地対応していました。

当時のお客様の中には障害コールの際に「壊れて仕事にならないから、すぐ来い！」

作業の中間報告の際には「お前らプロだろ、説明はいいから早く直せ、仕事にならん！」といった厳しい口調のお客様もおられ、そんなお客様での障害対応では必然的に緊張感も増すことから、私は訪問すること自体が苦手でした。（ここでは私が苦手なお客様を「A店長」としておきます）

コールセンターより当番者への障害連絡手段は、ポケットベルでの呼び出しが主流でしたが、配属2カ月が経過。ある日の深夜0時過ぎ「ピーピーピーピー」当番の私のポケッ

トベルが鳴り、コールセンターに連絡すると、コンビニエンスストア〇〇店のA店長より障害コールあり。

障害内容は「精算処理中のレジが停止して動かない！商品発注にも影響あるから至急きてくれ！」と、かなりお怒りのご様子とのこと。私は過去も同様な障害対応の経験があり、対応は問題ないと判断しましたが「A店長か嫌だなあ。深夜で先輩も寝てるから連絡しづらいな」と思いながら自宅から事務所に出勤して作業資料や保守部品を準備して客先に出動しました。

店舗に到着できたのは深夜2時過ぎ、まずA店長に障害発生により店舗業務にご迷惑をおかけしていることに謝罪し、復旧対応を開始しました。

状況として、レジは精算処理中の精算データの印刷が停止（ハングアップ）していた。

過去の経験より、レジ本体の電源OFF／ONや内部清掃や各種基盤交換・ケーブルの抜差しを行ったが復旧せず。

時間が経過していくなか深夜3時過ぎ、A店長より「まだ直らないのか、プロなんだろう！」と厳しいお言葉があり。

復旧に時間を要し焦りも生まれ、製品マニュアルを参照し復旧オペレーションを継続

しているとワークメモリ初期化についての記載があり。先輩も同様のオペレーションで復旧対応をしていたこと思い出し、私は該当レジにてキーボード操作でワークメモリの初期化操作を行った。

ところが。「ああ、レジの設定が初期化されてしまった。」

ワークメモリの初期化だと思い、私が行ったオペレーションがレジ設定を初期化するオペレーションであったのに気付いたのは、レジが正常に初期化されたことを示す表示が出てから、一瞬の出来事でした。

（誤ったオペレーションにより該当レジの売上約20万円分のデータを消失させてしまったことが判明）

時間は既に深夜4時過ぎ、私は慌てて先輩に連絡を取り〇〇店での障害対応の状況と、私のオペレーションミスによりレジが初期化されてしまったことの報告と今後の対応について相談を実施しました。

先輩からは当然ながら「なぜ、もっと早く連絡をしてこなかったのか？」お叱りと、A店長には先輩より連絡をして今後の復旧対応について報告する旨の説明があった。

当該レジを事務所に回収し売上データを復元後、商品発注リミットの11時までに再訪問することをA店長に説明、ご了承いただき店舗を一旦退出しました。

事務所に帰社すると既に先輩が既に出社しておられ、レジの設定・売上データの復旧対応の支援いただき無事に復旧が完了。先輩と店舗に再訪問・レジを再設置し精算・商品発

注処理も問題なく完了しました。

作業完了後、今回の障害対応で私の作業ミスにより、長時間の復旧対応となったことをA店長に謝罪したところ「寝てないやろ？深夜長時間での作業お疲れ様やったな。厳しいこと言ったけど無事に商品発注が間に合って助かったよ。」

「時間はかかったけど、松本さんの一生懸命さ・誠意は私に伝わったよ。これからもコンビニエンスストア〇〇店の対応頼むよ！」

厳しいお叱りを受けると思っていた私は、A店長の想定外の温かいお言葉に涙が出そうになりました。

事務所に帰社移動中の車内で先輩からは「A店長は口調は常に厳しいけど、店舗に来られるお客様のことを思っの発言なんだよ」

あと「深夜でも遠慮などせず作業対応についての報告・相談の連絡をしてくる様に！」と改めてお話がありました。

社内関係者への報連相の不足と、曖昧な記憶と自己判断により誤った操作を行い、お客様と先輩に多大な迷惑おかけしましたが、若い頃のこの貴重な経験があったからこそ報連相の重要性を認識し、不明点や疑問点は自己判断せず作業統括者・作業支援部門に事前確認を行う事が、今でも徹底できていると感じています。

入社当時と現在ではお客様や保守製品は変化しておりますが、多くのお客様からプロとして信頼される保守技術者を目指し引き続き頑張っていきたいと思います。