

お客様のそばに、笑顔と安心と信頼を

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
クラウドプラットフォーム事業
ITインフラソリューション部
パートナーグループ

巢山 崇之

「今度こそ復旧するんだよね？」

到着直後、別棟の会議室に案内されて直ぐ、お客様の役職の方からの第一声です。

一週間前に同じお客様、同一サーバで同事象のサーバダウン障害コールが有りました。

その際、被疑二点まで絞り込みましたが、その片方一点を交換した時点で事象解消した為に復旧したと判断し、お客様へ渡していたからです。

「今回、完全復旧しますのでご安心ください」

私は自信を持って返答。役職の方に一瞬笑顔が見えましたが、すぐに別の質問が続きます。

「なぜそう言い切れる？」

「同時期に拠点分散で多数サーバを導入したが、他サーバにもロット不良的な問題が潜在しているのではないか？」

一つ一つ丁寧に返答しました。

対象システムは二重系システム、交通系の公共インフラを担っており、完全にシステムダウンすると社会的影響が発生します。

冗長性のない状態にある事で、危機感を感じていらっしゃることは直ぐに読み取れました。

一週間前に被疑を二点まで絞り込みの上

で、一点交換し復旧と判断した経緯、そして今回は別のもう一点の交換で被疑は全て無くなる旨をご説明しました。

「よし分かった。任したよ、よろしくね」

その一言で処置作業に移る事になりました。

復旧処置を行い、まずはサーバ単独動作試験で正常性確認が取れました。

続いて、二重システムへの組み込み試験に移り、正常性確認が取れたとの一報にて、その場の関係者一同、張りつめた空気が和らぎました。

作業開始後、会議室でご説明の役職の方とは、会う事は叶いませんでした。

恐らく、多数の拠点や関連企業への連絡で手が離せなかったと推測されます。

二週にわたってご心配とご迷惑をおかけした事から直接謝罪をしたかったのですが、対面できなかった事が悔やまれます。

会議室で初対面のエンジニアに対し、「完全復旧しますのでご安心ください」の一言だけで信頼を得たとは思っていません。

ご質問に真正面に向き合い、返答を続けた私へ託そうと考えたのだと思います。

退館すると、夜も更け周囲は真っ暗でした。
片道3車線バイパスの大型トラックが通る
度に吹く強風でも、晴れ晴れと帰路に就く事
ができました。

昨今データセンターでの単独作業などが多
くなり、対面でお客様と会話する機会は大き

く減りましたが、見えない先にお客様がいま
す。

さらに、システムを利用しているエンド
ユーザー様も沢山いらっしゃいます。

今日も明日もこの先も、お客様へ笑顔と安
心と信頼を届け続けます。