

現地作業に思いを馳せて

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 カスタマサービス技術課

北 島 優 二

現在、私はコールセンターで主にパソコン、サーバなど計算機の障害コール受付、ハードウェアログ調査、CEアサイン、部品手配などの業務を担当していますが、以前は、計算機などの品質管理業務に従事していました。

当時経験した思い出深い、現地作業「某交通機関の運行管理システムリプレイス」作業のことです。

本システムは東京がメインサイト。大阪をバックアップサイトにした2拠点構成。

リプレイスに向け、1年前から各サイトで新しく導入いただく計算機の仕様に合わせた設置環境調査から開始しました。

環境調査では、計算機が設置される「操作机卓内の温・湿度」、「塵芥（量・成分）」、「サイト全体の電波」など環境に関わる調査になります。

現地作業前には、安全教育や注意事項の周知が行われます。

また、持ち込み品については、事前に作成したチェックリストに沿って、機材・工具・資料などの数量などの確認が行われます。

作業完了後には、チェックリストで置き忘れが無いか、再確認を実施するなど、入念な管理体制のもとで作業が行なわれます。

いざ作業開始。「ご安全に！」の掛け声に対し「ご安全に！」と呼応。

現地作業の経験が少なかった私にとって、一瞬、虚をつかれましたが、何か新鮮であると共に、お客様の目の前で作業を進めることは味わったことのない緊張感を伴うものでした。

普段から点検作業や障害対応を担当し、お客様との信頼関係を築き上げている、拠点CEの存在は非常に心強いものでした。

1週間程度の環境測定を実施し、設置した計測器類の撤去を実施。

測定データから幸い設置環境に大きな問題は見られなかったため、安堵しました。

その後、お客様への計算機納品のため出荷試験を実施。

いよいよお客様サイトへの計算機の入れ替え作業の開始です。

まずは、大阪のバックアップサイトからリプレイス開始です。

作業は、交通機関の運行管理システムのため、夜間帯の23時に現地へ入館。

交通機関の運行が全て終了し、システム停止後の25時頃からの作業開始です。

システムインテグレータ様、弊社作業員で複数のチームを組み、順番に旧計算機の撤去、新計算機の設置を実施していきます。

交通機関の運行再開までに稼働テストを含め作業完了が必要なため、27時頃までの勝負です。

1日に数台の計算機入れ替えを進め数日にわたって作業は続きました。

バックアップサイトの全計算機の入れ替えが完了し、システム全体の稼働テストで正常稼働が確認され、ほっと一安心です。

後日、東京メインサイトから大阪バックアップサイトへ本番運用を切り替えし、今度は、東京メインサイトの計算機入れ替え作業開始です。

ここでも東京地区の拠点C Eの協力をいただき作業を進めました。数日にわたってリリース作業が完了。

システム全体の稼働テストを終え、バックアップサイトからメインサイトへの本番運用の切り戻しを迎えました。

「ここで、問題が発生したらどうなるのか」

これほどの緊張感が、今まであったらう

かと思うほどであり、ただただ祈るのみでした。

無事、本番運用の切り替えが完了した際は、お客様の歓声とともに拍手が起こりました。

お客様から感謝の言葉をいただき、安堵感とともに充実感も得ることができたことを、今でも覚えています。

C Eは、日頃からお客様と顔を合わせ、直接言葉を交わし、視線を背中に感じながら緊張感が漂う中で作業を進めていることを想像すると、コールセンターでお客様対応をする自分に何が出来るのか、今、あらためて考えさせられます。

コールセンターは、障害発生の際、最初にお客様のお困りの声を受け止める部署であり、お客様から見て会社の顔です。コールセンターがお客様に与える第一印象は、C Eによる現地作業に対するお客様の印象にも影響を与えかねないものです。

この電話対応の後に現地作業を行うC Eの姿を想像しながら、滞りなく作業完了できるために何が必要かを考え、ひいてはお客様のために、日々の業務に当たっていきたいと思います。