

考えない保守員

OKIクロステック株式会社
支社統括本部 東北支社
サポートサービス第二部
秋田サービス課大館サービスセンター

石 川 玲

30数年前、入社時の研修では顧客への作業完了の成果物である作業報告票の書き方を学びました。事象、原因、処置。

特に原因は、直接原因とそれに至る間接要因もわかりやすく記載するように先輩保守員からも教わっていました。

当時は、部品やユニットの製造単価も高く、基板丸ごと交換とかユニット交換など容易にできるわけがなく、コンデンサー破裂、とかプーリー摩耗など、原因処置に事を欠くことがなく、記載するうちに辻褄が合わなくなり書き直し再作成も何百回もやりました。

最近ではペーパーレス化もすすみ、報告票やチェックシートが電子帳票化され、入力フォームによってはあらかじめ準備された定型文からプルダウンで選択するだけで完成。見た目は簡潔で美しいのですが、無機質で当然ながら人間味のないものになってしまったような気がします。

事象○○ 原因△△ 処置××

事象は発生している故障そのものずばりを記載すればよいのですが、先の先輩曰く、3行日記はダメな書き方だと指導されていました。

昨今ルーターやパソコン本体、その他回路基板など、自社製造でないこともふくめ、故障したら丸ごと交換といった流れが主流で、事例のデーターの蓄積や分析もあり事象発生から原因、処置までのルートが決め打ちで、報告票記載内容も例えば、ハイ、通信不良。ルーター故障。ルーター交換 とやったあとで

「あー、3行日記じゃん」となぜか後ろめたい気分になる自分がいます。

3行日記が全て悪いとは言いませんが、先に教わっていた、「それに至る間接要因」を導き出す計算式を組み立てずに作業した結果起きた失敗をお話します。

病院の病理検査所でカラープリンターをご使用のお客様です。

販売店からのコール内容は、黒色がほとんど出力されないというものでした。

<対応初日>

プリンター自体が新製品で市場に出回って日が浅く、対応する部材の在庫もないことから

設置先で状況を詳しく知る担当技師様不在

のまま手ぶらで状況確認のため入店。

販売店申告の通り、黒の出力が弱い状況でヘッドを他色と振り替えても事象に変化なく、もとに戻すと、黒が全く出ない＝状況悪化を招きました。プリンターの内部情報を印刷するにしてもモノクロ出力であり黒がでないため、手掛かりになるような情報がほとんど得られないまま撤退。

<二日目>

黒のイメージドラムと画像を生成するメインの基板、廃トナー処理に起因することも勘案し転写ベルトを準備して挑む。

ベルトのトナー処理に起因したカラー調整に狂いが生じ、黒のトナーを異常に消費していたこと＝トナーローだったことが原因でした。ですが、これは実は二の矢で、一の矢が潜在していたことをこのあと知ることになります。

遅番であった技師長が出社され、業務での稼働確認を行っていただいた段階で、「もとの事象が」顕わになります。

採取した検体（細胞、皮膚片）を顕微鏡内部で撮影した写真は、背景がほぼ青ベタなのですが、薄く三角形の色むらがあり、且つ用紙の排紙方向にしわが入る状況でやもすれば、紙詰まりを起こしかねないレベルでした。

師長様曰く状況は「こうなる」と。（いや、販社がいていた受付内容と違うでしょ！って…）

経緯を問診すると、赤や黄色（検体の色は暖色系が多い）も薄くなることがあったが、背景の青色の抜けが目立つようになり、販売店やコールセンターに連絡してカラー調整やクリーニングしているうちに、黒が薄くなったとのことでした。

三角に見える色むらと、用紙にはいるしわの原因は、プリンター原理に明るい方はお分りの通り定着器についたキズが原因でした。

また、写真や資料が複数ある場合には、両面印刷してカンファレンスに回すのだとか。

100%ベタ印刷で両面印刷するとか、印刷面が下になってスタッカーに排紙する（フェイスダウンになり、用紙に湾曲する外圧がかかる）

とか、推奨していない使用法であることもわかりました。

経緯を伺った直後に、交換した不良のベルトを診ると、内部に用紙を巻き込んでいました。

急に、色目が変わったのも納得です。

当日は、定着器の持ち合わせがなく、再手配となり都合3回通うことになりました。

当初から、プリンターの内臓ROM?のローカル印刷だけで切り分けを進めていましたが、ベルト内部への用紙混入は部品を交換して分解するまで判明はしないでしょうが全

色のベタ印刷や、お客様の印刷物をはじめに見ていれば…

なぜ、トナーがないの？ なぜ、色うすいの？ このしわは？

間接の要因を突き詰めていれば、3回目の臨店は防止できていたことでしょう。

この事象にはこれをする。といった規定路線を実践し、復旧時間を短縮するのも大事ですし3行日記も時には本当にそうとしか書けない時もあります。

定型文を選択するだけの報告書でも、一旦は自分のなかで計算式を展開し、自問自答しながら、誠実で、安心確実な作業を遂行していこうと思います。