

火山灰の缶詰

東芝ITサービス株式会社

サポート&ソリューション統括部

テクニカルサポート部 技術支援担当

大西 恵士朗

鹿児島県のお土産に、火山灰の缶詰というものがある。用途はさっぱり分からない、それが自宅にもう10年も保管されている。引越してもまだ捨てずに持っているそれは、かつて鹿児島に出張した際、現地の保守員から頂いたものだ。

当時、私はOCRスキャナの技術担当として後方支援を行っていた。そんな私のもとに、鹿児島のユーザで発生している障害について、現地の保守員から相談が入った。「紙詰まりが頻発している」、言葉にしてみればOCRにはよくある事象であった。しかし、その障害は普通の紙詰まりではなかった。

紙詰まりの原因はすでに分かっており、駆動搬送部のタイミングベルトやタイミングプーリが摩耗することにより、帳票を搬送できなくなってしまうものだった。当然、摩耗したベルトとプーリを交換すれば復旧するのだが、その後しばらく経つとまた同じ事象が発生してしまう。そんな事象が、お客様に納入している2台のうち2台ともに発生しているということであった。

対象の機種は日本全国で何年も稼働している実績があり、高頻度でタイミングプーリが摩耗するという話は聞いたことがなかった。「極端にベルトを張り過ぎなのでは？」と私は保守員に伝えた。当時の私が考えた事象の発生要因は、保守員による調整基準を逸脱し

た作業だった。

その後も事象は発生し続け、ついにお客様から真因の究明と報告を求められることになった。現地の2台のうち1台を工場に引き上げ、自分自身でその装置を調査した。すると、外装カバーを取り外し最初に目にしたのは、硬い砂のようなものが付着し汚れた駆動部であった。定期点検を実施し、十分な清掃を行っているにもかかわらず、装置内は粉塵で満ちていたのだ。成分分析こそ行わなかったが、その粉塵の正体が何であるかはお客様の土地柄から容易に想像ができた。火山灰である。外から持ち込んだ帳票に付着した火山灰が、装置内に取り残され滞留していたのだ。

内部ファンの空圧により舞い上がる粉塵の中で高速回転するベルトとプーリは、常にヤスリをかけられているようなものである。これであれば、交換後すぐに摩耗するのも合点がいく。念のため当初疑っていたベルト張力も確認したが、まったく問題はなく適正值だった。もう1台も入れ替わりで引き上げ調査したが結果は同じで、適正に調整されたベルト張力と、内部に溜まった粉塵を確認した。

私は調査報告書を作成し九州へと向かった。報告書には火山灰と明記こそしなかったが、摩耗の原因は環境に起因する粉塵によるものと推察されると結論付け、九州の営業担当と共にお客様への報告を行った。根本的な

解決に繋がる報告ではなかったが、報告書は無事、お客様に受領して頂けた。

報告の帰り、鹿児島事務所に寄り、保守員と会話した。基準値を無視したベルト張力に調整したと疑っていた保守員である。調整に問題がなかったことを謝罪すると、「実際に見てもらわないと分からないこともありますよね」と笑いながら、私に火山灰の缶詰を手渡してくれた。こんなもの要らないですよ、と失礼にも実際に口にしながら受け取ったような記憶がある。

私は10年経った今も、その何の役にも立たない火山灰を捨てられないでいる。

自宅に飾ってある缶詰を見るたびに当時の

対応を思い出すのだ。調整ミスと決めつけず、もっと色々な問診をしていれば、早期解決ができたのではないだろうか。お客様を不安にさせてしまったことは元より、何の非もなく疑われた保守員はどのような気持ちだったのだろうか。技術担当として後方支援を行う私が全国の保守員の方達を信じずして、お客様は何を信じてくれると言うのだろうか。

私は今もOCRスキャナの技術担当として後方支援を続けている。たまに缶詰に視線をやり、当時の自分を反省し、お客様にも社内にも、信頼を得られる技術者であるようにと心がけながら。