

お客様のために

東芝ITサービス株式会社
フィールドサービスセンタ
東日本フィールドサービス部
首都圏サービス担当

木 田 一 彬

それは一本の電話から始まった。「A社のシステムが全支店で停止していると連絡があった。急ぎ状況確認と対応をしてもらえないか？」という、上長からの電話に休日で完全にリラックスしていた私は、想像もしていなかった事態に一瞬で緊張状態となった。

上長との電話を一旦終えて、直ぐにコールセンターの担当者に状況確認の連絡を入れると、アプリケーションの不具合で起動できないという状況が分かった。また、それと同時にアプリケーションの更新作業を実施することで復旧可能という情報も得た。

当社は、販社様より本システムのハードウェア保守を請け負っている。この場合、アプリケーション側の復旧対応は契約外となる。しかし、公共性の高いシステムであり、販社様からの強い協力要請もあったことから、社内で検討しスポット対応を引き受けることとなった。

私は焦る気持ちを抑えながら、上長へ確認した状況と対応方針を報告した。そして、急いで作業服に着替え、家族には「今日は徹夜で帰れないかもしれない」とだけ伝えて会社に向かった。

移動中の電車内では何を考えていただろうか。はっきりと思い出すことができないが、少人数で対応できるのか、どうすれば効率よ

く対応できるかということを考えていたかもしれない。

会社に着くと電話が鳴り続けており、当日の待機当番であった同僚のエンジニアが電話対応していた。関係各所から対応状況の問い合わせやお客様から今日中に復旧してほしいと連絡があったと話を聞き、なんとかしたいという気持ちと、限られた人数での対応となることへ不安な気持ちを抱えながら、「とりあえず、手分けして直ぐに対応しましょう」とそんな会話をしていた時だった。

近隣サービス拠点のエンジニアから着信が入る。電話に出ると「障害状況を聞きました。こちらからも支援しますよ」という連絡であった。

その後も「どこの支店に向かえば良いですか？」という連絡が別のエンジニアからもあり、後輩のエンジニアも「私も出社して対応しますよ」と快く対応を引き受けてくれた。この時、私の不安な気持ちは消え、必ず今日中に復旧できるという強い気持ちに変わっていたことを記憶している。

こうして、近隣サービス拠点のエンジニア達の協力によって、A社各支店で並行して対応にあたり、アプリケーションの更新作業を実施した。対応は夜間まで続いたが、なんとか当日中に全支店復旧させることができた。

復旧後、お客様からは「本日の復旧対応、本当にありがとうございました。皆さんのお陰で最短で復旧させることができました。」と温かいお言葉を頂き、販社様、その他関係者からも御礼の連絡が多数届いた。

この日、私は仲間と協力してお客様のお役

に立てたことに達成感を得たとともに、改めて一緒に働いている仲間の一人ひとりがお客様のことを考えて、困難な状況の中でも自ら行動している会社なのだと実感した。そして、この会社で働いていることに誇りを感じながら、今日も緊急で現場に向かっている。お客様のために。