

保守作業の取り組み方

東芝 I T サービス株式会社
フィールドサービスセンタ
西日本フィールドサービス部
関西サービス担当

伊 谷 巧

私が若手時代に経験し、保守対応時には必ずあることを意識しなければならないと痛感した出来事について紹介いたします。

私は入社後すぐに保守業務に携わり、O J T 期間終了後は単独作業でいろいろなお客様へ訪問、プリンタやO A 機器の簡易的な点検や修理をメインに日々業務に追われている状態でした。

当時の私は、「部品交換が出来れば一人前」という意識のもと、難易度の高い部品の交換方法ばかり学習を行い、機器の動作原理自体あまり意識していませんでした。

ある時、プリンタの修理対応で現地へ訪問。この症状の時はこの部品を交換すれば直ると思い、いつものように部品交換を実施したが症状は変わりませんでした。私は手配した部品が悪いのではと思い、改めて部品を手配し再度交換、結果的には状況は変わりませんでした。

お客様も急いで印刷したい業務があるらしく、これ以上の時間もかけられません。私は何が悪いのか検討もつかず、とにかく先輩に支援を依頼することにしました。

しかし、電話で応対してくれた先輩からの

質問に対し、機器のブロック図やこういった経緯で発生した症状なのか？想定される不具合箇所など聞かれることに対しての説明がまったくできず、実際、目に見えている発生事象しか先輩に伝えることが出来ませんでした。

結局、現状を見かねた先輩が現地へ駆け付け、プリンタの症状を確認。私が予測していた所ではない故部の調整を行い、僅か数分で部品交換をすること無く復旧しました。先輩の迅速な対応のおかげで、お客様の業務も影響がでることなく稼働を再開。お客様からも業務が間に合ったことで感謝の言葉を頂き、なんとか帰路につくことが出来ました。

事務所に戻った後に先輩から改めて、「何故、部品交換をしたのか」と尋ねられ、症状から部品交換が必要と判断し交換した事を伝えたところ、「エンジニアとしての見解は？」、「この症状はなぜ発生しているの、逆にどうしたら発生すると思う？」と尋ねられ、ただ部品交換で直ると思っていた私は、機器の動作原理を意識しておらず、「エンジニアとしての見解」について何も言えませんでした。

重ねて先輩から「お客様は、我々のエンジニアとしてのスキルを評価頂き、安心して業務を行える対価として保守料金を支払って頂

いている。今起こっている機器の状態を見極めず、過去の経験だけで部品を交換するだけでは技術者とは言えない。もっと深く理解しよう努力しなさい」と指導頂いた。この言葉を受け、これまでの対応を振り返ってみると私がエンジニアだと思って日々の業務を行っていたことは、いわゆるチェンジニアと呼ばれる対応に留まっており、エンジニアとして技術的な対応をまったく出来ていない事によく気づかされたのです。このままでは、いずれ本当にお客様にご迷惑をかける事態を招く事になるかも知れない。それからは、お客様が求めるエンジニアとしてのスキルを磨こうと決意し、「なぜ」この症状は発生しているのだろうか？この症状が発生する時には何が起きているのか？機器の動作原理を意識し、症状が再現しなかった場合もお客様に発生状況を細かく問診し、どうしたら症状が再現できるのかを常に意識して対応するようになりました。

「なぜ」を考えるようになってからは、一

朝一夕では動作原理を理解することが出来ない事も多く、怒られるのではないか？と思えるくらい先輩に質問していたのだが、どんなに忙しくてもなぜか先輩はいつも笑顔で教えてくれた。その成果もあってか、同じ作業でもこれまでとは違い原理を理解して作業を進められる分、修復時間も早くなり、お客様へご迷惑をお掛けすることなく対応できるように成長したと感じています。

そのような経験を経て、今では私も後輩達を指導する立場にあります。当時の私と同じように質問をしてくる後輩の姿を見ると、とてもうれしく思います。当時の先輩がしつこい位に質問する私に笑顔で応対してくれた事も、今の立場になって理解することが出来た気がします。これからもお客様に安心して機器を利用してもらえよう、そして後輩がエンジニアとして成長出来るよう、「なぜ」を意識し日々の業務に取り組み指導していきます。