

感謝の言葉は成長の原動力

東芝 I T サービス株式会社
マネージドサービスセンタ
第一マネージドサービス部 第三担当

柿 沼 直 人

私は入社して約20年になります。現在はお客様の拠点に駐在し、Windows、Linux等のシステム運用を行っていますが、入社当初はヘルプデスク業務に従事していました。ヘルプデスクでは、P Cの操作方法に関する問合せはもちろんのこと、サーバー障害対応等も行っていました。そんなヘルプデスク時代の経験が、現在のシステム運用業務に活かされています。

入社して2年目、電話待機していた夕方頃に一本の電話が鳴りました。「お待たせしました。担当の柿沼と申します。」問診を行ったところ、Windowsサーバーの動作が不安定だったため、チェックディスクを実行したところ、ブルースクリーンが発生し、O Sが起動しなくなってしまったとのことのお問合せでした。

電話越しに再起動やセーフモードでの起動をお試しいただくも、ブルースクリーンが発生し起動できない状況でした。私は復旧できないことに対し、悔しさと申し訳なさを感じつつ、「大変申し訳ございません。O Sが破損してしまった、もしくはH D D障害の可能性があります。O Sを再インストールするか、H D Dを交換していただき、システムの再構築が必要となります。」とお答えしました。

私の言葉を聞かれたお客様は、「業務で使

用する大事なシステムのため、直ぐにでも復旧してほしい。O Sのインストールメディアは手元にあるので、O Sの再インストールだけでも試してほしい。」との切実な要望がありました。判断に迷った私は、「いったん確認し、折り返しご連絡いたします。」と答え、直ぐに上司へ相談に行きました。

状況を聞いた上司から、「今からお客様の元へ向かい、復旧作業を実施してきなさい。」と告げられました。心の中で、「えっ、現場作業をしたことのない私が1人で!？」と思いましたが、上司からは、「先輩たちが電話で万全のサポートをする。心配せずに先輩たちの指示通りに作業を行えば問題ない。」と言われ、直ぐにお客様の元へ向かうことになりました。

お客様の元へ着くころには22時を過ぎており、「本当に朝までに復旧できるのか?」と不安で仕方ありませんでした。お客様へO Sの再インストールを実施する旨をお伝えし、作業を開始しました。

Windowsサーバーの構築を行った事が無かった私は、直ぐに事務所にいる先輩へ連絡し、先輩の指示のもと作業を進めました。当時は携帯電話でビデオ通話などはできなかったため、表示されている画面遷移情報をうまく伝えられず困惑しましたが、先輩の的確な

サポートにより、無事インストールが進みました。

時間は深夜2時を過ぎたところで、インストールの待ち時間になりました。インストールが進んでほっとしていると、お客様より「君が来てくれて本当に助かった。このサーバーは業務に必要で、停止時間を少しでも短くしたかったんだ。システムの再構築は構築業者に既に依頼しているので、今日中には復旧できそうだ。」とのお言葉をいただきました。

待ち時間にコーヒーを出していただき、お客様のお話を聞いていると、その方は事務所の所長の方でした。所長自らサーバーを管理しているのだと驚きつつも、厳しい表情をしていたお客様の顔に笑顔が見え始め安堵しました。

他の職員様が出勤し始めた頃、OSの再インストールが完了し、無事にOS起動まで確認が行えました。改めてお客様より感謝のお

言葉をいただき、その瞬間、努力が報われたと感じました。普段は電話越しに感謝の言葉をいただいておりますが、直接対面でお言葉をいただくと、その違いに驚きと喜びを隠せませんでした。先輩の手厚いサポートのおかげで感謝の言葉をいただくことができましたが、良いサービスを提供するためには、技術者としてもっと成長しなければならないと痛感しました。

その後は、お客様の困りごとを解決できるよう、自身でサーバーを構築して検証を実施し、スキルアップのための資格取得を積極的に取り組みました。

OSのインストール作業もままならなかった私ですが、現在は駐在先の現場管理者として、業務に従事しています。今日もお客様のシステムを守るため技術を磨き続け、感動を与えるサービスが提供できるよう努力しています。