

終わりになき旅

NECフィールドディング株式会社
北関東支社 長野支店 サービス課

神 田 啓 之

カスタマエンジニア（以降CE）の職に就き10年が経過した。配属当初からフランクな先輩たちに囲まれ伸び伸びと育てられ、今では後輩を持つようにもなった。つい先日、「良いCE」とは何なのか、職場で議論する機会があった。10年の経験の中で、ひとつの答えではないかと思えるものが私にはある。そのきっかけとなる出来事を振り返りたい。

裁量も与えられつつある7年目のとある土曜日、早朝5時に社用携帯のメール受信音が鳴り響く。内容は自身が担当する中でも最もシステムの規模が大きいA社の装置から故障を知らせるアラートであった。担当者のBさんは心配性で有名な方である。

メールから分かる内容は冗長構成を組んでいるファイアウォールのサブ側でPingの応答が無いと言うものである。冗長構成のため、直ちに業務停止となるものでは無いものの残るメイン側が故障した場合には基幹業務が停止となる大変重要な装置であった。全身に冷汗が流れ一気に目が覚めたことを鮮明に覚えている。即座に社内外の関係者に連絡を取り、急いで着替えて現場に急行した。

7時前に到着すると装置が正常に起動しておらず、製造元のベンダから代替機を取り寄せる必要があることが判明した。必要なログを添付しベンダに送付依頼を出したところでBさんから質問された。

Bさん「代替機はいつ来るの？」

神田 「正式回答は出てませんが、半日程度は覚悟していただきたいと思います」

Bさん「それまで神田さんいてくれる？」

神田 「勿論です」

私はここで大きな過ちを犯した。心配性なBさんの不安を取り除こうと、経験則から“半日”と口にした事である。実際に代替機が届いたのはそれから2日後の月曜日の事であった。土曜日には目途が立たず、Bさんからは強烈なお叱りをいただいた。

実は担当営業とお客様とで取り交わした契約は「センドバック契約」のみであり「代替品の先出し無し」というものであった。そのため故障品の送付が先に必要となり当日中の入手が叶わなかったのである。冗長構成のため即座に入手できなくても良いと言うBさんと異なる契約当時のお客様担当者による判断により、このような契約内容であることが後に判明した。契約当時と現在とで担当者が変わり、温度感が大きく異なる中で、私の不用意な発言がBさんに大きな不信感を与えてしまった。

幸い、月曜日に届いた代替品の組み込みは無事に完了し、復旧完了を迎えた。ただ私はBさんに半ば嘘のような報告をしてしまったことが消化できず、申し訳ない思いで落ち込

んでいた。

後日、A社にお邪魔し改めてお詫びを申し上げたところ、Bさんは次のような言葉を掛けて下さった。「当日は不安でいっぱいの中、即座に対応して貰ったのに悪態をついてしまい申し訳なかったです。元々、保守にかかる費用を節約するために、当社から言い出した事であると分かりました。神田さんは私が心配症であることを知っていて、それを思っただけの発言だったのかなと今なら分かります。どうかこれからも変わらずに神田さんに担当して欲しいと思います。」

私は恥ずかしながら涙を流した。良かれと思っただけの発言とは言え、出まかせを言ってしまった私の落ち度を責めず、私の意図を汲んでいただいたからである。お客様にそこまで気を遣わせてしまった自身の浅はかさに、ただただ悔しさが滲んだ。「お客様は我々をよく見ている」と耳にするが、その通りだと痛感した。

私は日ごろから「融通が利く」「相談しやすい」「一歩先の対応が出来る」エンジニア

を目指し行動してきた。そのために必要な鍛錬をして来た自負もあった。その自負はいつしか驕りとなっていた。その驕りが、あの緊迫した局面で軽はずみな言葉として口をついて出たのだ。ここで終わらせるわけには行かないと考えた私は営業担当を交え、契約内容の変更をA社に提案した。結果、費用は増したが、すんなりと受け入れていただくことができた。

「良いC E」とは何なのか。答えはひとつではないだろう。ただ、私はこの教訓から次のように思う。

- ・決して驕らず謙虚でいる
- ・当たり前のことを確実に実行できる
- ・社会を支える使命を背負い、言動に責任を持つ

勿論、これが全てではないだろう。しかしこの3つは、最低限持っていなければならない要素であるはずだ。私は今も、良いC Eを目指し日々奮闘中だ。ゴールはない。