

「逃げられると思うなよ」

NECフィールディング株式会社
テレコム デジタルP Fサービス統括部
データ通信サービスグループ 大宮センター

西 山 浩 典

「・・・逃げられると思うなよ。」昨今の心靈番組でも聞かないようなセリフですが、これは実際に私がお客様から浴びせられた言葉です。また、この体験が真摯に対応を行えばお客様と分かり合えることを教えてくれました。

「どんな障害かは行けばわかるから。」その出来事はD P（ディスパッチャー）からの一言で始まった。

寒さが猛威を振るう2月のことで、かじかむ手を擦りながら、さっそく作業指示メールを確認。

「お客様はZ社で、障害装置はサーバ、担当者は…T様か。」、正直苦手なお客様だ。

どんなお客様かというと、挨拶をしても言葉がなく、不機嫌な様子で障害装置へ案内され、修理が完了し報告を行っても、さっさと帰れと言わんばかりに掌をヒラヒラと「シッシ」のジェスチャー。この様なお客様だ。

現地に到着し、T様へご挨拶も早々に、申告内容に相違がないか障害内容の確認を行う。

しかし、言葉はなく「乗ってけよ」のポーズで親指は障害装置のサーバへ向いている。

（自分で確認をしろってことか。）心の中でそう理解して、既にログインされているサーバへ向かいログの確認を実施。

どうやらサーバ起動時のP O S Tでエラー

が発生しているようだ。「F 1 キー押すと起動するけど原因が知りたいんだよ。」と背後からT様の声。

詳しく聞いてみると、業務に支障はないが毎朝の立ち上げ時にエラーが発生していて、毎回F 1 キーを押さないといけないので面倒だからどうかしてほしいとのことだった。

マニュアルでエラーコードを確認すると、C P Uでエラーを検知しているが強制的に使用している状態と記載があり、処置はC P U交換か、エラーリセット実施となっている。

試験診断を行うもH Wにエラーはない模様。念のため技術部門にも判断を仰ぎ、試験診断でもH Wエラーがなかったので今回はエラーリセットで様子を見ていただく方針となりました。

T様へ処置内容を報告すると「それで本当に直るのか?」と言いたげな怪訝な顔をしながらも小さく頷いていた。

私も少し不安ではありましたが、技術部門が言うのだからと自分に言い聞かせB I O SからC P Uのエラーリセットを実施。

再起動後のP O S Tでもエラーはなく、無事にO S起動。ログにもエラーは記録されていないようでほっと胸をなでおろす。

T様へエラーなく無事に起動したことを報告しその日は退館となりました。

時は流れ半年後、「またP O S Tでエラー

起きたみたいだよ」D P から障害再発の連絡があった。

「あの時の処置、やはりダメだったのか？」と一抹の不安を覚えながらもZ社へ向かうと、装置の前で腕組みをし、仁王立ちしているT様の姿があった。

「直ってない。どうにかしてくれ。」そう言ってT様はサーバールームを後にする。

「申し訳ございません。早急に確認いたします。」去り際のT様へ謝罪し、ログを確認すると半年前と同じエラーコード。

（やっぱりCPUだったんだ…）そう思いながら手配されていた交換用のCPUを片手にT様へ交換を提案するも、「それで本当に直るんだな？」その言葉と鬼気迫る表情に圧倒され、思わず「はい。直ります。」と震えた声で返事をしてしまった。焦る気持ちもありましたが、作業ミスをしないよう気圧された自分を落ち着かせ、CPU交換を無事に終え退館。

退館後に依頼元へ完了連絡を行うと、近々サーバの入れ替えをするとの情報を入手。

「このまま直らなくてもサーバの入れ替えでこの障害はクローズするかも…」そんな楽観的思考でいると、また同じ障害が発生したとの連絡が…。

今後の対応をどうすればよいか技術部門へ相談、繰り返し障害が発生しているため、今回は技術部門の方も同行してもらえらることとなりました。

現地へ向かいT様へご挨拶をすると、私の心を見透かしたように「この間は直りますって言ったよな？サーバの入れ替えをするからって、（この障害から）逃げられると思う

なよ。」と冒頭の言葉が返ってきた。

その言葉に技術部門の方と戦々恐々としながらも、今回は考えられる部品を全て交換させていただき、工場で部品調査し、復旧した担保をとることで落ち着いた。

マザーボード、全4つのCPUを技術部門の方と協力し、交換を行い無事に作業を終えました。

後日、マザーボード側CPU2のピンが一部（見た目ではわからない程度）曲がっていたことが原因との調査結果が工場より届いた。

早速、上司と共にZ社へ訪問しT様へその結果を報告すると、私の肩をポンと叩いて、「よく原因を調査してくれたね。NECさんがここまでやってくれるとは正直思っていなかった。見直したよ。」とお褒めの言葉をいただいた。

あのT様から褒められるとは思っておらず、安堵感から私は涙を流し、また同時に障害から逃げようとしていた自分を恥じました。

この出来事以来、Z社へ修理に行くと必ずT様が「よう。元気か！」と気さくに挨拶をして下さるようになり、障害対応の際は、私を指名されることが多くなりました。

始めは苦手なお客様でネガティブ思考の対応になってしまったが、障害原因を究明し、お客様に納得していただけるよう真摯に対応を行えば、よい関係を築けると気付かされました。

この体験を機にお客様対応する際は、お客様の声を聞き、お客様が何を求めているか考え、真摯に対応することを心掛けています。