

支えることで得るもの

NECフィールドディング株式会社
中部支社 北陸支店 福井営業所

西 尾 晃 一

帰宅準備をしている矢先、雪降りしきる夜の静けさを切り裂くように、会社のスマートフォンの着信音が響いた。時計を見ると、21時を回ったところだった。電話内容は「A社のBシステム障害発生」。思わず眉をひそめた。A社は当社の大口顧客で、Bシステムは業務の命綱だった。何か問題があれば、直ちに対応しなければならない。

慌ててお客様に電話をすると、A社のシステム担当者様の焦った声が聞こえた。

「西尾さんですか、緊急事態です！システムが全く動かなくて、業務が止まっています。このままだと明日の会社業務が行えません。」

「大丈夫です、すぐ現場に伺って調査しますのでお待ちください。」

落ち着いた声を作るが、胸の奥には緊張が走っていた。大雪のため社用車を出すにも時間がかかる。すぐに現場に入り対応しないと、明日の業務に間に合わないのではないかと焦っていた。上司にエスカレーションを実施、状況を説明した。私が保守準備をしている時、状況を聞いていた社内のメンバーも凍えそうな寒さの中、除雪を手伝ってくれていた。そのお陰もあり、想定より1時間早く現場入りする事が出来た。

現場に入り社内のチームメンバーに連絡を取りながら、夜通しの作業が始まった。一人では抱えきれない問題も、チームで連携すれば進むスピードが違う。ログ確認、ログ解析、

故障部位の特定、部品の交換、各種設定の入れ直し。

午前0時、ようやくシステムが復旧した。全動作確認が完了し、問題が完全に解消したことを確認してシステム担当者様に報告した。

「お待たせしました。システムは正常に動作しています。これで明日の業務には間に合うはずです。」

担当者様から安堵の息。

「本当にありがとうございました。すぐに西尾さんが来てくれなかったら、どうなっていたか…本当に感謝しています。」

その言葉を聞いた瞬間、体中の疲れが一気に吹き飛ぶようだった。ただシステムを直しただけじゃない。担当者様やA社の方々、彼らとの信頼関係を守れたことが何よりも嬉しかった。

会社に戻ると、社内に数名のメンバーが待機支援してくれており、声をかけられた。「西尾さん、A社の件、お疲れさまでした。大変だったな、明日はゆっくりしてくれ」

皆の気遣いが、じんわりと心に染みる。私はシステムを守る仕事をしているけれど、結局のところ、僕自身も仲間を支えられているのだ。こうして支えてくれるチームの存在が心強かった。

また数日後、A社を訪れる機会があった。担当者様がわざわざ挨拶に来てくれた。

「西尾さんのおかげで無事に稼働できました。それだけじゃありません。あのトラブルをきっかけに、スタッフもシステムの重要性を改めて認識しました。今では、御社の保守サービスがあるから安心して仕事できると思っています。」

その言葉を聞いて、心に暖かな感情が広がった。保守という仕事は地味だと思われがちだ。でも、こうして誰かの支えになれると実感する瞬間がある。それが、私たち保守担当者の原動力になっているのだろうと思う。