

保守員としての心構え

NECフィールドディング株式会社
関西支社 神戸支店 姫路営業所

田 中 達 弥

入社後に5年間の営業職経験を経て保守員となってから15年以上が経った現在、過去を振り返ると様々なお客様のシステムトラブルに対応してきました。

それらの中で最も印象に残っている障害対応は、とある病院のネットワーク障害です。

当時は保守員になって4年が経過した時期で、基本的な保守対応は出来るようになっていましたが、まだまだ諸先輩方のスキルには追いついておらず、ハイスペックな上位機種については、先輩が対応してくれていました。

いつも通りに修理作業を実施していたところ、突然上司から緊急の連絡が入りました。「〇〇病院のネットワークが不安定になっている。業務影響が出ているから今の修理対応が終わり次第、急いで現地に向かってほしい」と、声や口調から、かなりの非常事態なのだと直ぐに認識しました。

対応していた修理を終え、先輩と合流し車で病院へ向かいました。病院へ向かう車内では私が運転を行い、助手席では先輩が携帯電話で業務影響・エスカレーション体制・障害切り分けの手順・他の保守員の動向などを確認していました。

〇〇病院は、私自身数回PCの修理で訪問したことがある程度で、院内ネットワークについては構成さえも全く把握しておらず、自

分には「お手伝い」程度しか出来ないかな…という甘い考えもあったと思います。

道中車内の会話でも「知らないネットワークだし、指示されたことを実行することぐらいしか出来ることないですよね」というような、他人事ともとれる様なことを先輩に話していたと記憶しています。

病院に到着後、院内はネットワーク障害の影響で若干騒然としており、職員の方々も慌ただしくされていたため、事態の深刻さと一刻も早い復旧が必要だと気付かされました。

先行で到着し、既に障害対応を行っている保守員と合流するため、サーバ室に向かうとした矢先、先輩から「1分で良いから病院の総合窓口・外来受付の場所を見てからサーバ室に向かう」と言われました。

「その1分を争う状況ではないのか？」と疑問に思いましたが、取り敢えず言われるがまま総合受付へと向かいました。

総合受付に到着した時、その理由がはっきりと分かりました。

電子カルテが使用出来ず、印刷も出来ない為、手書きで対応しているスタッフ。

電子表示板が使用出来ず、大きな声で外来患者の案内をしているスタッフ。

待たされている外来患者さんの不満・クレーム対応に追われるスタッフ……。

想像していた以上のパニック状態であり、

改めて身の引き締まる思いでした。

道中の車内で、“お手伝い程度しか出来ない”などと安易に構えていた気持ちを恥じるとともに、“一刻も早く復旧させないといけない”という強い思いが、心の底から沸き上がってきたことを今でも思い出します。

そこから復旧に向け、原因分析のミーティングに参加し、少しでもネットワークの使用範囲が増やせるようにと案を出し、率先してネットワーク機器の情報収集を行うなど、自発的に行動を取ることを心がけました。

院内ネットワークの復旧作業が完了し、お客様の業務が正常となった事を確認したのち、帰路につく車内で、到着直後に「総合窓口を見よう」と言った先輩に真意を尋ねました。

「どれだけの人が困っているのか、もしかすると命に係わるものが起きているかもしれないという事を認識して欲しかったし、お客様の気持ちになって行動して欲しかった。僕は現場に到着するまでの移動時間でも、業務影響や原因について想定し、どうしたら早く復旧させる事が出来るのか？仮の状態でも業

務を稼働させる事は出来ないか？そう考えながら行動することを心がけているよ」と説明してくれました。

この先輩の言葉は私にとって一生忘れる事の出来ない貴重なメッセージとなりました。

それから私は、ただ単に機器の修理を行うだけではなく、お客様の業務影響について確認することを怠らず、回避策や業務影響の少ない対応をするとともに、有事の際に業務影響が出にくいサービスや機器構成の提案が出来るよう、かつての同僚であった営業職とも連携するよう心がけています。

私は現在保守員の立場ですが、「常にお客様の気持ちになって行動する」これは保守会社としてお客様対応をする上で、非常に大切な心構えだと思っていますし、会社全体の総意であるべきと考えています。

今後もお客様の為に出来る事を考え、全力で対応する。お客様の事を一番大切にする保守員でありたいと思います。