

見落とした一本のケーブルから学んだ 「止まらない業務」の価値

エフサステクノロジーズC S株式会社
大阪・和歌山グループ

湊 拓 馬

ある朝、一本の電話で私の日常は一変した。取引先からの緊急連絡。「業務用プリンタは起動しているものの、一向に印刷物が出てこない」とのこと。カレンダーに目をやれば、今日は月末処理の締切日。社内では膨大な量の書類が印刷を待っており、このプリンタ停止は、お客様の業務に壊滅的な影響を与えかねない。ベテランとしての経験が警鐘を鳴らす。これは一刻を争う事態だと、私は即座に判断し、現場へと急行した。

取引先に到着するや否や、私はただならぬ緊張感に包まれた。担当者の方々は皆、自身の業務に追われ、情報提供を受けるのも難しい状況だ。問題のプリンタは、正常に起動はしているものの、印刷指示には全く反応しない。エラー表示もないため、余計に状況が掴みにくい。

まずは基本に忠実に、冷静に状況分析を進める。エラーログの確認、そして給紙・搬送経路の目視点検。しかし、どこにも異常は認められない。長年の経験と勘を頼りに、メンテナンスマニュアルで考えられる不具合箇所を洗い出すが、これといった決定打が見つからないのだ。私の脳裏には、月末という重要な局面で業務が停滞するお客様の顔が浮かぶ。このままではいけない。

私はすぐに先輩に連絡を入れ、状況を説明した上で、最寄り拠点からの部品緊急手配を

依頼した。同時に、部品到着までの時間を無駄にせず、何としても暫定的な復旧を図るべく、再び機器への徹底的な点検に着手した。

部品の到着を待つ間も、お客様への状況説明と復旧見込み時間の提示を欠かさない。代替プリンタの利用方法や、印刷業務の優先順位についてお客様と密に連携を取る。そうしたやり取りの最中、ふと、何度か視線を交わした問題のプリンタ本体に、ある「異変」が目に残った。

——LANケーブルが、わずかにズレて半抜けの状態になっているではないか。

その瞬間、長年の経験から培われたはずの自信が、音を立てて崩れ落ちるような感覚に襲われた。まさか、そんな初歩的な見落としを。基本的なチェック項目として最優先すべき箇所を、経験の驕りか、あるいは焦りからか、疎かにしてしまっていた自分への不甲斐なさが、じわりと胸に広がった。

しかし、感傷に浸る時間は一秒たりともない。私はすぐにLANケーブルを「カチッ」と奥までしっかりと接続し、お客様に「恐れ入りますが、もう一度印刷操作をお試しいただけますでしょうか」と促した。すると、それまで沈黙を保っていたプリンタが、力強く稼働を開始し、滞りなく印刷物を排出していく。お客様の顔に安堵の表情が広がるのを見て、私もようやく肩の荷が下りた。

この一件は、私にとって深い反省と、それ以上の教訓を残した。ベテランとして積み重ねてきた経験は確かに財産だが、それが時に「まさか、こんなところが」という盲点を生み出すこともある。今回の「LANケーブル半抜け」という初歩的な原因は、まさにその落とし穴だった。

その後、念には念を入れて最終確認を行った。プリンタを一度停止させ、単体の印刷テスト、紙詰まりの確認、そして今回の発見に至る前に確認したエラーログの再チェック。全ての動作が正常であることを確認し、これでようやく完全な復旧となった。

作業終了後、お客様の担当者様からいただいた「業務が止まるところだったが、迅速に対応していただき、本当に助かりました」という感謝の言葉は、実に複雑な感情を呼び起こした。お客様の笑顔に触れられた喜びと、自身の確認不足で余計な時間を要してしまったことへの申し訳なさ。その二つの感情が、

私の心の中で静かに交錯していた。

今回の経験を通じて、改めて痛感したのは、プリンタという一台の機械が、企業活動を支える重要な業務であることを改めて実感しました。そして、技術力はもちろんのこと、どんなに経験を積んでも「初心忘るべからず」。基本に忠実に、一つ一つの事象を丁寧かつ確実に確認する。利用者の視点に立ち、真に安心して業務を行える環境を提供すること。その尊さと重要性を、私はこの歳になって改めて深く心に刻みました。

これからも、技術屋としてのスキルアップを怠らないことはもちろん、日々の作業における丁寧さ、確実性、そして何よりも「お客様にとっての安心」を提供するという視点を常に持ち続けたい。「止めない業務」を支え、「安心を届けられるエンジニア」として、これからもお客様のビジネスに貢献できるよう、努力を続けていきます。