

三十年越しの「バックアップ」

三菱電機デジタルイノベーション株式会社
エンジニアリング本部 IT O&M領域
カスタマサービス部
東日本カスタマサービス第二課

上 野 順

深夜2時。枕元で携帯電話が震えた。監視システムのアラートが静寂を破り、某データセンターでのネットワーク機器停止を告げた。私は即座にタクシーに飛び乗り現場へ急行した。

通常、こうした緊急対応で最も神経を削るのは、初動の入館手続きや現場把握だ。初見のデータセンターであれば、煩雑な申請手続きだけで初動が数時間遅れることも珍しくない。

しかし、今回の現場は幾度となく通い詰めた場所だった。手続きに迷いは無い。その確信が、焦燥に駆られる心に微かな余裕を与えてくれていた。

予定通り現地に到着し受付を済ませようとしたとき、予期せぬ再会が待っていた。

「上野さん、お久しぶりです」――。

声をかけてくださったのは、私が新人時代に心血を注いで担当していた当時のクライアントであった。実に30年という歳月が流れていたが、泥臭く現場を駆け回っていた若き日の記憶が一瞬にして蘇る。

「……！ 大変ご無沙汰しております。お変わりありませんか。」

互いに別案件の対応中であつたため、短い挨拶を交わし、それぞれの現場へと向かった。

私が担当した現場は、ラック最下段という物理的悪条件に加え、配線状態も悪く埃にま

みれており作業は難航を極めた。

リモート側との連携も情報が錯綜し、焦燥感だけが募る時間が過ぎていく。そこへ、自らの対応を終えられた先ほどのお客様が立ち寄られた。

状況を察したお客様は、ネットワーク担当部署へ連絡を入れ、こう告げてくださった。

「現場の上野さんは、私の知っている方です。私が間に立ちます。」

その一言で状況は劇的に好転した。お客様が正式な立会者として介在してくださったことで、情報の伝達スピードは加速。滞っていた作業は嘘のように円滑化し、無事に復旧へと至ったのである。

かつて新人時代に誠実に向き合い、築き上げた関係性が、30年の時を経て現役の困難を打ち破る最強の「バックアップ」として機能した瞬間であつた。

復旧後の待機時間、お客様から頂いた「上野さんの顔を見ただけで安心できた」という言葉は、この30年現場に立ち続けて本当に良かったと思える、何物にも代えがたい報酬となった。

保守契約が切れ、システムがリプレイスされようとも、人と人との信頼は「目に見えないインフラ」として生きている。

どれほど技術が進歩し、自動化が進もうとも、最後に現場を動かすのは「人の繋がり」

である。この30年、現場に立ち続けてきた矜
持と、そこで得た縁の尊さを改めて噛み締め、

これからも新たな信頼の種を蒔き続けていき
たい。