

お客様に寄り添うことの大切

東芝ITサービス株式会社
マネージドサービスセンタ
第一マネージドサービス部 第三担当

石倉 正和

この感想文は、私がお客様に常駐して管理者としてシステム運用に携わっていたころの話です。当時の運用規模は約35名体制・365日24時間稼働する委託運用チームでした（以下、運用チーム）。この業務で取扱う情報は機密性が高く、ミスがあればお客様やユーザーに直接影響が出るため、全メンバーが常に緊張感をもって業務に臨んでいました。

ある年の瀬、日次定例会でお客様から「新年度に組織改編があるかもしれない」と情報共有いただきました。その時点ではよくある組織統合や改編で運用に少し影響がある程度だろうと軽く受け止めていました。

しかし、年が明けると状況が一変しました。お客様担当者様が困惑ともとれる表情で資料を読み込み、情報整理に追われていたのです。お客様に声を掛けると、少し間をおいてから「今回の組織改編は単純な組織改編ではなく、部所課を跨いだ係や担当レベルの業務分掌まで再編成される大規模なもので、影響範囲が把握できずに本社に問い合わせている最中です」と参っている様子でした。その時点では私にできることはないため、「何かお手伝いできることがあればお声がけください」とだけ伝えました。

その後、しばらく情報がないまま時間が過ぎ、組織改編まで残り2か月ほどとなった

頃、ついに日次定例会の場で深刻なお話がありました。「今回の組織改編での統廃合により、ある担当が消滅し、その担当が行っていた事務処理の引き継ぎ先がない」というのです。しかもその事務処理とは、私たち運用チームが一次振り分けしたデータを、さらに5つの担当へ二次振分けするという重要な工程です。そこでお客様から、運用チームで二次仕分けまでして各担当へデータを引き継ぐことはできないか検討してほしいという相談をされました。

しかしお客様としても、懸念している点が3つ浮かび上がっており、簡単に依頼できる内容ではないことも認識している様子でした。一つ目は、対象の事務処理が属人化しており組織改編のタイミングで担当者が別部署へ異動するため、短期間で引継ぎや情報整理をしないとイレギュラーが発生したときに確認することができなくなってしまう点。二つ目は、データを細分化するには処理結果リストを確認する必要があり、条件が細かく人の目で確認するため時間が掛かるという点。三つ目は、時間制約が厳しく毎朝のデータ配信・振分け・引継ぎまでを1時間で終わらせなければ後続の事務処理に影響する可能性がある点です。

日次定例会の間では、あまりにもお客様が困っていたため運用チームで検討する旨を伝えました。しかし、問題点を加味すると簡単

に引き受けられる内容ではありません。お客様側も社内で引継ぎ先の検討や現在のデータ引継ぎルールの再確認、現担当者へのヒアリング等条件面の見直しを並行して行うと約束していただき、この日の定例会を終えました。

お客様が困っている状況を前に、私たちは『できる方法』を探す方向で検討を始めました。契約面の確認、要件整理、問題点の洗い出しを行い、時間制約の緩和や不備発生時の対応範囲を明確にすることで、協力できる条件を整えていきました。

翌週、お客様に運用チームで協力できる条件を提示したところ、お客様は安堵した表情で「本当に助かります。社内で調整できずに困っていたところでした。調整してくれてありがとうございます」と感謝の言葉と久しぶりの笑顔を見ることができました。お客様側でも社内調整を続けていましたが引継ぎ先は見つからず、現担当者へのヒアリングでも条件が好転するような情報もない状況でした。そのうえ新たな問題として、データ入力担当の入力ミスがあれば原因究明のために各担当者に直接電話で確認しなければならず、想定以上に時間や手間の掛かる作業だということが判明しました。

しかし、業務を引継ぐという方針が決まったため、お客様と運用チームが一丸となり、密に連携して事務と処理、ルールと条件の整理を行い委託契約に則った運用を開始できるように突き進みました。その結果、組織改編まであと1か月の時点でお客様への影響を最小限に抑えた運用準備と、双方に無理のない前提条件の合意、お客様上層部の承認を得るところまで進めることができました。

本番開始前の1か月間は、テストデータでのシミュレーションやお客様からデータ入力担当と引継ぎ先担当へ新たなルールと入力ミスをした場合の対応などの周知・注意喚起をしていただくなど、本番に向けてできるかぎりの準備を進めました。

そうして迎えた組織改編当日の早朝。データ入力担当の入力ミスが1件発生したものの、想定内のためスムーズに対応。二次仕分けを15分前倒しと、順調なスタートを切ることができました。その後もメンバーと一緒に改善を重ね、手順の見直しやイレギュラー対応の蓄積、対応方法の共有、データ入力担当への注意喚起依頼などを行った結果、データ引継ぎ時間を20分短縮し、3か月間仕分けミスゼロと安定した品質維持を達成しました。その際、お客様からは、「皆さん、本当にありがとうございました。年末年始はどうなってしまうのかと心配でしたが、運用チームに業務を引継いでいただいたことで組織改編前よりも時間が短縮されて振り分けミスもなく、品質が良くなったと担当者から好評です。引き続きよろしくお願いします。」と感謝の言葉をいただきました。

この経験を通じて、メンバーが『お客様の力になりたい』と積極的に問題や課題解決に向けて検討を重ねる姿勢に胸を打たれました。そして、運用を行っていく上でよく言われる『人は財産』という言葉の重みを改めて実感した出来事でした。

現在は、私の後任が当時のメンバーと一緒にお客様に寄り添った対応で業務に取り組んでいます。