

お客様の信頼を得るということ

東芝ITサービス株式会社
サポート&ソリューション統括部
テクニカルサポート部 技術支援担当

五十嵐 玄

東日本大震災から間もなくの頃、私がUNIXサーバの保守員をしていた時代に、あるお客様から次の条件での作業依頼があった。

「作業は終業後の18時以降に開始、ビル閉館時間により20時までに作業を完了させ、退館の必要あり」

当時、電力供給の逼迫により、お客様のビルは20時に閉館し、共用部の電源を落として節電する運用であった。それにより、短時間での保守作業が必要であり、作業時間としては厳しい要求となっていた。

作業内容は、複数のサーバ製品とストレージ製品の定期点検、およびバッテリー交換となっている。作業を複数日に分割できれば、各日の作業を20時までに完了させるように計画することは比較的容易であった。しかし、作業にはお客様以外に、販社等、複数名の立会が必要であり、お客様も執務場所を離れマシンルームのあるビルまで出向かなければならない関係で複数日に跨っての作業調整が難しく、なんとか1日で作業を終わらせて欲しいとの強い要望があった。また、作業は現地に設置されている1台の作業用端末からリモートログインする必要があり、複数人での作業による作業時間短縮も困難な状況であった。

幸いなことに、想定外事象が発生して20時

までに作業が完了できない場合は、システムが運用できることを確認できれば、作業を中断して残件を後日再対応とすることが可能であった。そこで、以下の条件での作業とすることで、お客様に了承をいただいた。

- ・18時前にシステムに影響がない範囲で作業準備ができること
- ・想定外事象が発生しなかった場合で20時までに作業完了
- ・想定外事象が発生した場合には、システム運用可能なレベルに復旧し退館、後日再作業

予定時間内に作業完了するために、作業工程の中で発生する待ち時間を最大限に有効活用できるように作業順序を再構築、作業に必要な部品やメディア、保守ツール等を準備し、品質を低下することなく最短時間で実行できる事前準備を整えた上で作業にあたった。実際の作業では、待ち時間を最大限活用するために、複数機器を非同期で並行作業する形となったが、しっかりとした事前準備により確実に作業を実行し、障害等の想定外事象も発生することなく無事に要求された時間内で作業を完了することができた。

作業完了後、退館まであまり時間がなかったが、作業に立ち会っていただいたご担当者様より、「ありがとうございました。速く正

確で見えて安心してできました。次からも五十嵐さんにぜひお願いしたいくらい」という嬉しい言葉をいただいた。

その時は冗談交じりの会話であったため、社交辞令だと思っていたが、それ以降、そのお客様での定期点検や障害対応の際には、コールセンターの受付担当から作業依頼の際に、「お客様から作業は五十嵐さんをお願いしたい。五十嵐さんのアサインが難しければ、五十嵐さんが対応可能な日程で調整したい。と指名があった」と伝えられ、以降の数年間には毎回私が訪問して対応していた。

その後、お客様や立ち会って頂いた弊社のご担当者様は後任の方に引き継ぎとなったが、新たな担当者の方からも「引継ぎの際に、本システムで何かあったら五十嵐さんをお願いすれば大丈夫と聞いています」との話をいただき、嬉しく思ったことを思い出す。

この事例で、安全を確保した上で、お客様のニーズに柔軟に対応する高品質サービスを提供することにより、お客様の心を掴み、自分達の提供するサービスに対するファンを作る経験をした。お客様に満足いただいたことにより、自身の仕事に対する満足度が向上したことを思い出す。

現在はフィールド部門を離れ、バックラインでフィールド部門の技術支援業務に従事しているが、自分が支援している作業員の先にはお客様がいることを忘れず、今でもお客様第一で業務に取り組んでいる。支援先の作業員、お客様、お客様のシステムのユーザー様…関連する方々まで含めて当社の提供するサービスのファンになって貰えるように、これからも高品質なサービス提供を続けていく。