

基本作業の大切さ

東芝 I T サービス株式会社
フィールドサービスセンタ
西日本フィールドサービス部
九州サービス担当

合 庭 正 則

私は入社してから20年以上、保守業務に従事してきました。

これまでを振り返ると、数多くの経験の積み重ねが現在の自分を支えていると感じています。今回は、その中でも特に心に残っている、入社3年目頃に経験した出来事についてお話しします。

当時の私は、サーバ・ストレージの保守業務を担当し、仕事にも慣れ始めていました。ある程度の作業は一人で対応できるという自信がつき、今思えば少し慢心していた時期だったと思います。

その日、午後にコールセンタから「ストレージ装置のHDD交換作業を本日中に対応してほしい」との連絡がありました。スケジュールを確認したところ対応可能であったため、自分が担当することを伝え、現地作業の準備を行いました。

HDD交換は過去にも何度か経験しており、特に問題なく終わっていた作業でした。そのため大きな不安を感じることもなく、準備を済ませて現地へ向かいました。

現地ではお客様への挨拶を行い、作業場所へ案内していただいた後、対象機器の確認を行いました。故障LEDの点灯や保守ツール上のステータスを確認し、該当するHDDを取り外しました。

保守ツールでステータスを確認したところ、故障が発生していたHDDのステータスは異常のままで残っており、それとは別に正常であったHDDが1個見えない状態となっていたのです。

「まさか!」と思い、ストレージ装置を確認してみると、なんと交換予定だったHDDのすぐ隣のHDDを誤って抜いてしまっていたのです。

本来であれば、予定外作業が発生した時点で、自分の所属しているサービスセンタやコールセンタへ報告し、再作業の指示を受けたうえで、その指示通りに作業を実施しなければなりません。しかし、その時の私は気が動転し、冷静に行動することができませんでした。

咄嗟に元に戻さなければいけないと思い、取り外してしまったHDDをそのまま元の場所に戻してみましたが、ステータスの状態は故障のままで、データの再構築が始まりません。

「何で!?!」「どうしよう」とパニック状態になり、とりあえず先輩へ報告しなければと思い、電話にて状況を説明しました。

先輩からは

「お前、何で間違って抜いてしまったタイミングで連絡しないんだ!」

「対処法は調べておくから、今すぐお客様

へ現状を報告してこい！」

と指示を受けました。

自分で何とかしなければならないと思うあまり、お客様へ事前にお知らせしていた作業時間をオーバーしていることに気付いていなかったのです。

急いでお客様へ、誤って対象外のHDDを抜いてしまったことを報告しました。

幸いにもお客様の業務に影響が出ていなかったことから、「分かりました」「今後、気を付けてください」とのお言葉をいただき、引き続きの作業許可が下りました。

その後、先輩より復旧方法に関する連絡があり、元々交換予定だったHDDを先に交換し、完了後に間違って抜いてしまったHDDを交換するよう指示を受けました。指示通りに作業を実施し、最終的に正常な状態に復旧することができました。

事務所に戻った後、先輩と作業結果のレビューを行った際に、私の行動には多くの問

題があったことを指摘されました。

対象HDDに識別シールを貼っていなかったこと、HDDを取り外す前に指差呼称や復唱による再確認を行っていなかったこと、ミスが判明した時点で速やかな報告を行わなかったこと、そしてお客様への報告が後回しになっていたことです。

「慣れた作業だから」「簡単な作業だから」という油断があり、お客様の大切なシステムを預かっているという意識が不足していました。この経験を通じて、保守員としての基本作業・基本行動の重要性を改めて痛感しました。

この出来事以降、どんな作業であっても基本を省略しないこと、想定外の事象が発生した場合はすぐに関係部署へ連絡することを常に意識して行動しています。

今後も慢心することなく、基本作業の大切さを忘れず、高品質な保守サービスを提供し続けられるよう、日々の業務に取り組んでいきます。