

10年先の保守

NECフィールディング株式会社
エンタープライズサービス統括部
金融第一サービスグループ

小 島 一 人

「もう一度やり直し」

「まさか」という気持ちだったが、後から考えれば当然の指示だった。

私はC E（カスタマエンジニア）として入社し、3年目からお客様センターでの常駐勤務となった。P Cから汎用機までさまざまな装置があり、機器の設置・保守・撤去を一連で担当する部門だった。先輩方は強者ぞろいで、緊張感の中、私は日々の業務に取り組んでいた。常駐勤務を始めて約10年後、重要システムの更改作業が行われることになった。私は現地作業のリーダーとして、事前に作業日程を作成し、現地で作業を指導する立場だった。作業は「搬入 → 設置（耐震） → ケーブル接続 → 初期設定 → 動作テスト」という流れで、期間は約1カ月。期間内に収まるよう各作業の日程を割り振った。作業日程と搬入日も確定し、あとは計画通りに進めていく段階となった。新しい機種のため戸惑う部分もあったが、手順書を確認しながら順調に作業を進めていた。

ケーブル接続作業を終え、先輩にアドバイスをもらっていたところ、「もう一度やり直し」と聞こえた。強者揃いの先輩方ですら一目置く、大ベテランのAさんからの言葉だった。周囲で作業していたメンバーも「何事か」と集まってきた。私は何を指摘されているのか理解できずにいた。それを察したのか、Aさんは続けて言った。「ケーブルを筐体の真

下から上に持ち上げているが、重さは考えているか？」

ケーブルに問題があることは分かったものの、具体的に何が問題なのかまでは理解できていなかった。ちなみに、ケーブルは手順書の図に示されたルートに沿って、筐体下部からフレームに沿わせて配線し、上部ポートへ接続する構造だった。作業済みの筐体も図のとおり実施していた。ここで配線を修正すると数日分が無駄になり、日程に間に合わない可能性もある。正直、気が重かった。作業者と一緒にケーブルの状態を確認したが、皆も「どういう意味だろう」「いまさら修正と言われても…」という表情だった。

全員が困惑していたその時、「筐体からケーブルを外して、床下からやり直し」というAさんの指示が飛んだ。私は筐体内部の修正だと思い込んでいたため、完全に予想外だった。床下というのは、センターがフリーアクセスフロア構造で、フロアパネル下にケーブルを敷設している場所のこと。つまり「最初から全部やり直し」という意味だった。私が納得できずにいると、Aさんは筐体上部のケーブルを軽くつかみ、上下に動かした。すると床下で複数のケーブルが束になって揺れているのが確認できた。さらに床下からケーブルを左右に揺らすと、筐体上部のケーブルが下に引っ張られ、余長がなくなってしまった。

「あっ！」と気付いた私に、Aさんは説明

した。「ケーブルを筐体内で整える際、床下で絡んでいた」「地震の揺れや経年による緩みがあると、ケーブルに力がかかり、絡んだケーブルの重みで引っ張られてしまう」

他の作業者も別筐体で同様の確認を行ったところ、多少の差はあるものの、同じようにケーブルが引っ張られてしまうことが分かった。「これはやり直すしかないな」全員の意見は一致した。その後Aさんから修正のアドバイスがあった。長期利用を考え、増設・入れ替え・一部撤去のケースでも対応できるように、接続場所ごとにケーブルを分けて固定すること地震や経年変化が起きた際、どこを固定すれば影響が少ないか考えることケーブルに力がかかる箇所、固定の仕方、絡まないケーブル配線などを教わり、まずは見本となる1台をやり直した。Aさんに確認してもらい問

題なしのお墨付きを得た後、残りの修正作業も何とか期日内に完了できた。

説明を受けている中で、Aさんが装置の「10年後」を見据えていることがよく伝わってきた。一方私は、日程通りに進めることと手順書通りに実施することだけを優先し、お客様が長く使う未来のことまで考えが及んでいなかった。もし修正をしなかったら、数年後に問題を起こしていたかもしれない。

あれから約10年が経ち、次の更改作業が始まった。あの時に修正したケーブル接続部分は大きなトラブルもなく、10年以上にわたり安定して稼働した。私はベテランと呼ばれる年齢になり、現地での作業機会は減ってきたが、今度は当時の私のように目の前の作業で精一杯になっている後輩たちに、「10年先の保守」を伝えていきたいと思う。