

保守サービスに関する感想文の表彰作品

最優秀賞

変化への誓い

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社
カスタマサービス第二部
鹿児島カスタマサービス課

山口 貴巳彦氏

優秀賞

最高の報酬

富士通エフサス・カスタマサービス株式会社
サポート事業部 東京統括部
東京第一カスタマサービス部

中田 真人氏

お客様の目線で行動しているつもりが…

株式会社 新星工業社
下関サービスセンター

薬師寺 卓也氏

短所は長所 ～私はコミュニケーションが苦手～

OKIクロステック株式会社
支社統括本部 中部支社
サポートサービス第1部
三重支店 四日市サービスセンター

高祖 英司氏

最優秀賞 変化への誓い

三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社
カスタマサービス第二部
鹿児島カスタマサービス課

山口 貴巳彦

人も会社も変わり続けて育つものです。
我々のコンピューター業界は、変化の大きな業界

だといえるでしょう。

1990年代から2000年代のバブル景気崩壊直後は、汎用機からクライアントサーバーシステムへ移行しつつありました。

windowsが発売され、パソコン出荷台数が500万台と大きく普及した時代でもありました。

その頃、私はコンピューター業界に就職し、約1年の技術研修を受け、汎用機を受講した最後の世代として保守センターに配属されました。汎用機保守

サービスは、メーカーが統一されたシステム製品責任を負って保守サービスすることが求められており、私もメーカー講習をしっかりと受け、機器毎の保守技術習得に努力していました。

トラブル対応は、各地の保守センターが連絡を受け、問診により故障原因を推定、関連部品を持参し客先に出向きます。その中の電話による問診は、私にとっては難関でした。

保守マニュアルをめくりながらの長電話となり、途中で先輩に電話を奪われることも随分とありましたが、実はその電話は先輩が専門知識のある情報システム部所属のお客様に、電話対応のトレーニングとしてお願いしていた教育のひとつだったのです。お客様と保守サービス会社とで、お互いの成長を支え合える信頼関係が成り立っていたと感じさせる仕組みのひとつだったように思います。

2000年代から2010年代、IT革命が流行語になりコンピューターの高性能化、低価格化が一段と進み、光回線による通信の高速大容量化も進みました。地方自治ではコンピューターネットワークを相互接続したLWANが完成、携帯電話が普及し何時でも何処でも連絡が取れることが当たり前となりました。

そのような通信の普及に応じ、LAN配線、無線LAN、自営光ケーブルなど、情報通信ネットワークが保守対象に加わりました。更に、他社の保守業務を請け負うアライアンス保守が開始され、その頃転勤も重なって私にとっては変化の多い年代でした。

変化する中、アライアンス保守に対しては強い抵抗感を持っていたことを覚えています。トラブル対応は、アライアンス依頼元が受付、原因解析、部品手配、現地作業計画まで段取り、私自身は現地作業担当として現場に出向きます。作業計画を黙々で行うだけで、自社のお客様と違って業務影響やお客様環境の把握ができていない私に対し、不信感を抱かれることがありました。エンドユーザーから不満としてアライアンス依頼元に伝わり、クレームとして当社に伝達され、改善対策を提出します。やるせなさを感じるが多かったように思います。

しかしチームとして、会社として改善を重ね、アライアンス保守は拡大していきました。依頼元の保守業務を学び、責任範囲を明確にして作業を実行する、何よりもエンドユーザーとアライアンス依頼元の間立ち、齟齬を防ぐコミュニケーション能力が求められていました。

2010年代から2020年代、お客様がサーバーを購入し開発することが減少し、サーバーの仮想化、クラウドコンピューティング時代になり、所有しないITが拡大しました。個人情報漏えいが事件として報道され、サイバー攻撃は愉快犯ではなく、情報の不正利用など金銭目的の犯罪が増加しました。ICTの中で情報セキュリティ対策が最も進んだ時代といえるでしょう。

私たちの保守業務でも、情報セキュリティが重要視されました。お客様名、電話番号の個人情報を作業毎に消去することに始まり、文書には全て機密等級を記載し、所在と数量を記録するようになりました。

客先でも保守用ツールとして持ち込む媒体使用が制限されます。情報漏洩がもたらす影響を自己の責任範囲に留まらず広い視野で想像し、最善の方法で情報セキュリティを満たすことが求められました。

これからの10年、AI、IoT、ブロックチェーン、5G、これらがキーワードでしょうか。保守に求められることは何に変わっていくのでしょうか。新人当時は間違ふことや手をこまねいていたとしても、先輩方や会社、社会のだれかが正しい方向へ導いてくれると思っていましたが、自分自身がその年代になり、辺りを見れば業務を決定しているのは同世代であり、頑張っている同僚となっています。思い起こせば、自分自身もその時々求められることに応じて工夫や改善をしてきました。

今後は、技術者の役割を果たす為に常に技術向上に真摯に向き合う姿勢を持ち、責任を全うすることに加え、自分自身が後輩や会社、お客様に対し、良い影響を与えられるよう、変化に向き合っていくことを誓いたいと思います。