

## 私が学んだ故障原因追求のノウハウ

株式会社TOSYS

長野通信システム事業部

江口 伸之介



平成28年12月より、NTT東日本技術協力センターにOJTとして半年間お世話になりました。私が所属させていただいたネットインタフェース技術担当は、PSTN・IP系問わずネットワーク全体の通信トラブルに対する原因調査や対策立案等の技術協力が専門です。

私は入社以来、故障修理・線路保全業務に従事してきましたが、日々業務を行う中で機器交換等で復旧しない特異故障への対応が長期化してしまうことに課題を感じていました。そこで技術協力センターが持つ故障原因追求ノウハウを習得するため、1点目として全国からの故障相談に直接1人に対応すること、2点目にTOSYSと技術協力センターの連携を強化させること、この2点を重点目標として技術協力業務に取り組みました。

1点目について、多くの故障相談に対応した結果、これまで知らなかった設備・サービスの仕様や通信方式について学び、自らの基礎知識を高めることができました。

また、特異故障切り分けには、より詳細な情報を集めることが重要であると理解しました。こうして集めた情報をもとに、担当内で故障原因の想定や今後の方針、現地調査方針について検討会を行います。この情報を多角的に見て原因を想定、今後の方針を検討する流れの中に、技術協力センターの原因追求ノウハウがあると感じました。

2点目について、これまでTOSYS（長野県）からネットインタフェース技術担当への故障相談は1件もな

い状況でした。そこで、TOSYS故障修理者へヒアリングを行った結果、7件の電話相談を受け付けることができました。さらに、そのうち1件について自身がリーダーとなり現場調査、対策案の立案まで行いました。結果、対応が長期化していた故障案件の解決に貢献することができました。（写真1・2）

今後は、OJTで学んだ原因追求ノウハウを職場に展開し全体のスキルアップを図る。さらに、技術協力センターとのパイプを活用し、まずはセミナーの開催を目指します。また、私自身が窓口になることで、技術協力センターとの連携を強化し、故障案件の早期解決に努めます。

最後に、このような貴重な経験を与えてくださったNTT様をはじめ、温かいご指導を下された技術協力センターの皆様、そして初となる通建会社からOJTへ送り出して下さった自社の皆様に心より感謝し、この場をお借りして御礼申し上げます。

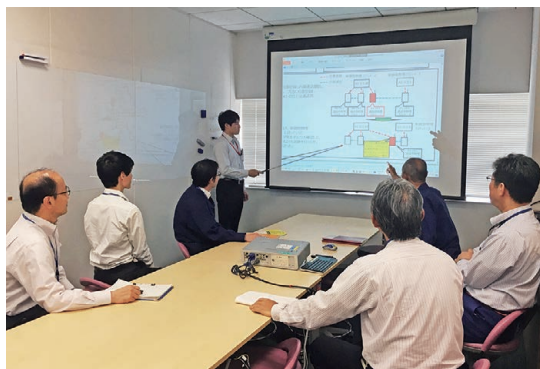


写真1 DCL電波干渉の現地調査事前検討会



写真2 DCL電波干渉現地調査の様子

# 技術協力センターOJT体験談

## 半年間のOJTから見た技術協力センターの「強み」

株式会社TOSYS  
新潟通信システム事業部  
高橋 歩



平成28年12月よりNTT東日本技術協力センター（技協センター）にOJTとしてお世話になりました。私はTOSYSに入社以来電話故障修理業務に携わり、しばしば直面する特異故障（物品交換等で直らない故障）に悩んでおりましたが、技協センターへ何をどのように相談すればよいか、どのような支援がいただけるのかが不明であったため、今まで相談したことはありませんでした。

配属された「ネットインタフェース技術担当」では、所内・宅内装置に関する技術支援をしています。OJT中、TOSYS三条SCから依頼を受け、無線端末の不具合に関する現地調査を行った案件がありました。現場ができるすべての作業（物品交換等）でも不具合が解消できずにいましたが、技協センターでは2日間の現地調査で原因特定、事象解決ができたのです（写真1・2）。この体験から、技協センターは知識に基づいた切り分け技術が強みとし、現場にはない観点と手法を持つことを知りました。この強みは、現場での特異故障の原因追及、解決に役立つと確信しましたが、一方で通建会社から技協センターへの相談ができていない実態もありました。

現場の故障対応は物品交換や設備切替、設定変更等の手段しかないため、特異故障に対して原因追求が困難ですが、OJT以前の私と同じく、電話相談への不安があるために相談ができないのだと考えます。しかし、私はOJTにより技協センターへの認識が「技術を持つ組織」から「確かな知識と技術で現場を支える最後の砦」へと変

わりました。なにより、技協センターの現場ファースト精神を体感し、OJT以前に抱えていた電話相談に対する不安はなくなったのです。また、「相談～被疑箇所推定～原因究明～解決」を「技協センター目線」で体験し、知識に基づく切り分けに必要な情報とは何かを知ることができたことは大きな収穫です。現場も私と同様に、電話相談に対する不安がなくなるよう、OJTの経験をもとに電話相談時のサポート資料を作成し、社内展を実施することで現場全体が技協センターと連携できるようにしていきたいと考えています。そして今後は私が窓口となり技協センターとの連携を深め、新潟県Pエリアの故障を1件でも多く早期回復できるよう励んで参ります。

最後に、このような機会を与えて下さったNTT様、ご指導下さった技協センターの皆様、そして温かく送り出して下さった自社の皆様に心より感謝申し上げます。



図1 αA1コードレス電話機の不具合調査の様子



図2 無線干渉問題の原因分析検討会の様子