

5.1 トラブル対応の基本

5.1.1 現状把握

■ トラブル解決への近道

トラブル対応では、はじめに全体の状況を把握して、そこからトラブルと無関係なものを除いていきながら、原因を推測して対処する方法が効率的です。

異常の原因に見当をつける方法では、運が良ければ短時間でトラブルを解決できますが、運が悪ければ見当違いとなり、原因の特定に非常に大きな労力と時間を要します。トラブル対応は利用者への影響をできる限り小さくすることが目的ですので、場当たりの手法では、この目的を達成することはできません。

この点を、メール送信でトラブルが発生した場合を例として考えてみましょう。

まず、正常範囲と異常範囲を調べるために、メール以外のインターネットの利用でトラブルが発生していないかを調べます。ブラウザを起動して Web サイトへアクセスできるかどうかで確認します。

もし、Web サイトへアクセスできなければ、ネットワーク関係が問題である可能性が高くなってきます。なぜならば、メーラーとブラウザの設定が同時に異常をきたす可能性は、極めて低いからです。

逆に、Web サイトへアクセスできる場合は、ネットワークの機能はほぼ正常であることが確認でき、トラブルがメール固有の問題である可能性が大きくなります。

トラブルが発生すると、少しでも早く解決しようとして、設定変更などの対処を最初に行いがちです。しかし、それは大きな回り道なのです。時間がないからこそ、無駄な回り道をしないための現状把握が必要となってくるのです。

5.1.2 原因分析と対処

■ 経験則は厳禁

トラブルが発生した場合には、経験則に任せた対応は厳禁です。これは、見かけの現象が同じように見えても、原因が同じとは限らないからです。

前の例と同じく、メールが送信できなくなったトラブルを考えてみます。メールが送信できなくなる原因としては、さまざまなものが考えられます。メーラーの異常や設定ミス、ネットワー

クの異常、またはプロバイダーのサーバーに異常の原因があるかもしれません。もし、プロバイダーのサーバーに異常があった場合に、経験則に任せてメーカーの設定を変えていったら、どうなるでしょうか。トラブル解決とはまったく無関係のところまで時間や労力を無駄に消費するだけではありません。メーカーの設定を自ら変えてしまうことにより、プロバイダーのサーバーが復旧した後に、メーカーが利用できなくなっている可能性もあります。

目の前のものだけを対象に経験則で対処していくことは、無駄な作業であるだけでなく、復旧を妨げる行為にもなります。

■ 自己解決の限界

トラブルの原因によっては、自力で解決できないこともあります。自分で責任が持てない場合は、無理に対処すべきではありません。そのような場合には、専門家に対処を依頼します。たとえば、製品の障害によるトラブルならば製造元のサポート窓口にご相談します。

しかし、製品の製造元のサポート窓口によっては、自社製品の障害であることがなかなか納得してもらえずに、いたずらに電話やメールのやり取りが繰り返されることがあります。そのような場合でも、状況の把握や原因の分析がしっかりできていれば、製品の障害であることを納得させやすくなります。正しい状況把握や原因分析は、専門家に依頼する際の重要な情報収集のプロセスでもあるのです。

5.1.3 事前対策と事後対策

■ 事前対策の必要性

ここまでで説明した事例は、トラブル発生時の対処についてです。言わば、事後対策について扱ってきました。しかし、事前にトラブルを減らす工夫や、トラブルが発生しても被害を小さくする工夫もトラブル対策です。

たとえば、ウイルス対策ソフトは、ウイルスが原因で発生するトラブルの被害を防止するための事前対策です。ウイルス感染という被害が発生しないように、また感染した場合も容易にウイルス駆除ができるように、事前にパソコンにインストールします。

トラブル対策は、事後対策と事前対策が両輪となって、はじめて効率的に機能します。事後対策だけでは、被害を抑えきれません。トラブル発生後の復旧だけでなく、事前にトラブルの被害を抑える対策を講じることが大切です。たとえば、データのバックアップは事前対策として有効な手段です。機能的な障害は、迅速に復旧できれば大きな被害とならないこともあります。

しかし、機能的には、いくら迅速に復旧しても、一度データが消失してしまうと、容易に元に戻すことはできません。たとえ、パソコンがまったく使えなくなってもデータさえ無事ならば、他のパソコンを使う方法もあります。あらゆる状況に備えて、データのバックアップは欠かせません。

コラム：トラブル対応の目的と根本的解決

パソコンのトラブルは、さまざまな原因によって発生します。ハードウェアが原因の場合も、ソフトウェアが原因の場合もあります。しかし、利用者にとってのトラブルは、どこかの機器等が壊れているということではなく、今やりたい何かができないということがトラブルです。

トラブル発生時には「何ができなくなっているのか」、「何をしたいのか」を考えます。そして、トラブルを解決する最初の目的は、技術的問題の解決ではなく「トラブルによる影響を最小限に抑える」こととなります。パソコンやネットワークの異常を解決することは、トラブル解決の手段であって目的ではありません。特に、技術的な解決までに時間がかかる可能性がある場合は、利用者への影響を抑えることを優先し、応急措置が求められます。

ある人から、次のような依頼を受けたとします。

「データをメールで送りたいが、送信できないのでパソコンを見て欲しい。」

この場合、依頼者が行いたいのは、「メールでデータを相手に届ける」ことです。したがって、パソコンの異常が解決できなくても、データを送ることができれば、利用者の被害を小さくできます。応急処置として、ブラウザで利用できる Web メールを使ったり、他のメール利用者に代理で送信してもらうという策も挙げられます。

最終的には根本的な解決が必要です。先程の例が、LAN ケーブルの断線が原因で発生したネットワークのトラブルだった場合、LAN ケーブルを交換すれば、正常な状態に戻すことができます。しかし、LAN ケーブルが床の上に放置され、いつも踏みつけられている状態ならば、いつか同じような断線が発生する可能性が残ってしまいますので、ケーブルを引き直するか、**ケーブルモール**を使うなど、再発防止策も含めて考えるようにすることが、本当のトラブル解決であるといえます。

NOTE

ケーブルモール：ケーブルを保護するためのカバー。