

導入事例 CASE STUDY

新たなバックアップツールとして ActiveImage Protector-REを採用 年間で約2万時間の作業時間短縮を実現 サービスメニューの拡充にも貢献

キャノングループの一員であり、複写機や各種情報機器の販売・メンテナンスを主業としているキャノンシステムアンドサポート(以下、キャノンS&S)では、データの移行や保全などのニーズに応えるため、バックアップツールを活用したサービス「ワンショットバックアップサービス」を提供してきた。しかし、時間の経過とともに機能の不足や効率の悪さなどが課題として浮上してきた。対策を検討した結果、同社は新たなバックアップツールとして「ActiveImage Protector-RE」を採用。年間で約2万時間もの作業時間の短縮を実現し、サービスメニューの拡充にも貢献している。

「ワンショットバックアップサービス」の さらなる向上を目指して



創業以来、キャノングループの一員として30年以上にわたり複写機や各種情報機器の販売・メンテナンスを主業としてきたキャノンS&S。近年では、多様化・複雑化する顧客のニーズや経営課題に対し、業種・業務に応じた最適なソリューションを提案することで、業務改善・生産性向上のサポートも行っている。

同社のITソリューション推進本部は、PCやサーバーに関連した企画、現場の支援などを担当している部門だが、ここ数年、システムリブレースなどに合わせて既存環境からデータ移行を行ってほしいというニーズが顧客から寄せられるようになってきた。そこで同社は2012年にバックアップツールを導入。新たに「ワンショットバックアップサービス」の提供をスタートさせたのである。

同社はこのサービスを提供する上で、バックアップツールの入ったUSBメモリをネットワークサポートの担当メンバー(SE)に持たせることにした。これなら対象の筐体へ接続するだけでバックアップを取ることができ、インストールの必要もないため挙動の不安定なPCからでも確実なデータ移行が可能だ。

気軽にデータ移行できるようになったことで顧客からの評価も上々だったが、サービス開始から5年が経過し、次第に課題も目立つようになってきたという。この点についてITソリューション推進本部 サポート推進部 サポート推進課 係長の石田英之氏は「従来のツールの機能はボリュームごとにバックアップを取るもので、同一ディスクでも複数のパーティションに分かれていた場合、必要なデータを取り忘れるリスクがあります。オペレーションのミスから取り直しが必要になれば作業の効率が悪くなりますし、最悪データ消失に繋がりがかねません。そこで、代替製品の検討を開始したので」と説明する。

Canon

キャノンシステムアンドサポート株式会社

所在地:東京都品川区東品川2-2-4
 設立:1980年5月
 資本金:4,561百万円
 従業員数:5,984名(2016年12月末時点)
 事業内容:キャノングループにて製造する機器・ソリューションならびに
 他社製システム機器類のコンサルティングセールスとオフィスの
 ネットワーク構築およびサービス・サポート
 URL:<http://www.canon-sas.co.jp/>

導入製品・ソリューション

ActiveImage Protector-RE IT Pro Edition

課題

自社サービスに活用しているバックアップツールについて、機能の不足や効率の悪さが課題に。より高品質なサービス提供を実現するためにも、これに替わる製品を検討する必要性に迫られた。

解決

既存のバックアップツールと同等以上の機能を備え、使い勝手にも優れたActiveImage Protector-REの採用により、年間で約2万時間もの作業時間を短縮。サービスメニューの拡充にも貢献している。

従来のツールの課題をクリアし 使い勝手にも優れたActiveImage Protector-REを採用

キャノンS&Sが新たなバックアップツールを選定するにあたっては、次のような要件が挙げられた。

- 従来のツールと同等のコスト感
- 従来のツールと同等以上のバックアップ/リカバリ機能を有すること
- サービス提供に合わせたライセンスが提供されること
- 操作感が変わらないこと
- 販売元によるサポートと教育の提供

これらの要件を念頭に選定を進め、検討を重ねた結果、ラネクシーが提供するバックアップツール「ActiveImage Protector-RE」の採用を決定した。

「選定の過程でもっとも重視したのは機能面です。ActiveImage Protector-REはイメージバックアップによりディスク全体を丸ごとバックアップできるため、ワンステップで作業が終了します。これならSEの負荷も減りますし、効率も良くなると判断しました。加えて、作業が単純化されることでオペレーションミスのリスクが軽減されるのもメリットですね」(石田氏)



ITソリューション推進本部 サポート推進部 サポート推進課 係長
石田 英之 氏



ITソリューション推進本部 サポート推進部 HR計画課
佐藤 慎一 氏



ITソリューション推進本部 サポート推進部 HR計画課
安川 喜章 氏

また、サポート推進部 HR計画課の安川喜章氏は、使い勝手の良さも評価のポイントだと語る。

「操作が容易で、バックアップはもとより、リカバリ時もワンステップで簡単に戻すことができます。バックアップ自体のスピードも従来のツールより早いですね」

操作が容易で誰でも使える 年間で約2万時間の作業時間短縮を実現

今回の導入に際しラネクシーは、キヤノンS&Sの要望に応えるかたちで、サブスクリプションによるライセンス提供を行っている。つまり、OS単位ではなくSE単位のライセンスとなるため、顧客に対し台数の制限なくサービスを提供することができるようになった。このライセンスが「ActiveImage Protector-RE IT Pro Edition」だ。

現在、各SEはActiveImage Protector-REの入ったUSBメモリを携帯し、現場での作業に使用している。サポート推進部 HR計画課の佐藤慎一氏は、導入の効果について「従来のツールは作業にある程度のスキルが必要だったため、持たせる人間を資格取得者に限定していました。一方、ActiveImage Protector-REは操作が容易で誰でも使えるので、すべてのSEに標準工具の一つとして配布しています。これにより、特定の担当者へ業務が集中することもなくなりました」と語る。

また、ActiveImage Protector-REの導入は、作業の大幅な効率化も実現した。この点について佐藤氏は「従来は平均40分かかっていた作業が20分で済むようになりました。当社のSEの数と年間のサービス利用件数をもとに計算すれば、約2万時間の時間短縮が実現すると考えています」と評価する。

サービスに対するニーズは確実に増加 メニューのさらなる拡充を目指す

キヤノンS&Sによれば、ワンショットバックアップサービスに対するニーズは確実に増加しているとのこと、それだけにActiveImage Protector-REへの期待も高いようだ。今後については、仮想化(P2V)への対応をはじめ、レプリケーション、クローニングなど、サービスメニューのさらなる拡充を図っていくという。

「お客様からは、PCやサーバーの初期化だけでなく、自社標準のキittingグ状態に戻せないかといった相談を受けることもあります。そこで、ActiveImage Protector-REのワンステップで迅速にリカバリできる機能をフルに活用し、お客様の求める状態へ戻すサービスもラインアップに加えていくことを検討しています」(石田氏)

[ActiveImage Protector-RE IT Pro Edition]

インストールレス、利用期間内は台数無制限でバックアップ・リカバリが可能

ActiveImage Protector-RE IT Pro Edition は、現場でインストールやバックアップ作業を頻繁におこなうITエンジニアのために開発されたイメージバックアップツールです。

サーバーにバックアップのプログラムやドライバーをインストール不要(ゼロ・インストール)で、高速にバックアップできます。一人のITエンジニアごとにライセンスが提供され、利用期間内は仮想/物理サーバーおよびデスクトップの台数に制限なく何度でも使用できます。これにより、ITエンジニアは効率的で経済的なバックアップ・リカバリ作業が可能となります。

※ActiveImage Protector-RE IT Pro Edition はサブスクリプションライセンスです

ActiveImage™-RE
PROTECTOR

ライセンス形態・価格、体験版のダウンロードなど詳細はこちら <http://www.activeimage-re.com>



株式会社 ラネクシー
<http://www.runexy.co.jp>

〒101-0003 東京都千代田区一ツ橋2-5-5 岩波書店一ツ橋ビル11F
TEL:03-6261-4711 E-Mail: aipre_sales@runexy.co.jp

お問合せ