



導入事例
CASE STUDY

システム運用事業者の
保守／運用ビジネスを支える
ラネクシーのバックアップソフト
選べる契約方式で販売管理も簡素化

中小企業に向けて、IT機器の保守／運用を一括支援する「まかせてIT 保守運用サービス」を提供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)。同サービスのカテゴリのひとつに「PC運用支援」があり、そのオプション「PCバックアップサービス」を支えているのが、ラネクシーの提供するバックアップツール「ActiveImage Protector -RE」だ。優れた機能でサービスの品質を向上。また、月次での「実績報告型」により請求が1回で完結できる販売契約の方式を選択できるため、サブスク型サービスの提供における販売管理フローの簡素化を可能にしている。

Canon

キャノンシステムアンドサポート株式会社

キャノンシステムアンドサポート株式会社

所在地:東京都港区港南2-16-6

設立:1980年5月

事業内容:キャノン製品および関連ソリューションや他社製システム機器によるコンサルティングセールス、オフィスのネットワーク構築とサービス・サポート

URL: <https://corporate.canon.jp/profile/group/system-and-support>

導入製品・ソリューション

ActiveImage Protector -RE

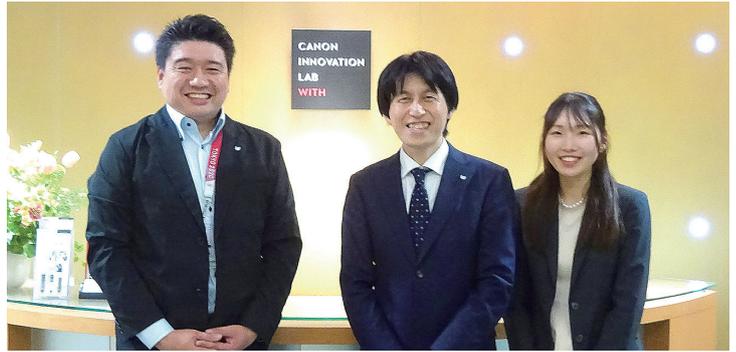
課題

サブスク型の保守運用サービスを提供する上で仕入れのソフトウェアを利用する際、案件を増やすたびに仕入れ販売管理や請求／支払などの業務に手間がかかる

効果

「実績報告型」をはじめ最適な契約方式を選択できるため、販売管理フローの簡素化やサービス提供において、柔軟な対応が可能になった

「ActiveImage Protector -RE」の導入により
バックアップサービスの効率化を実現



キャノングループの一員として、日本国内を中心にマーケティング活動とソリューション提供を行っているキャノンマーケティングジャパン。その一翼を担うキャノンS&Sは、中小企業のお客さまにキャノン製品をはじめ各種IT機器の計画策定から、選定・導入・運用・保守・教育までを一貫して支援している。

かねてより同社は、ユーザーに代わってデータ移行や保全などを行う「ワンショットバックアップサービス」を提供してきた。2017年にはサービスの改善を目指し、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ラネクシーの「ActiveImage Protector -RE」を採用。作業の効率化を図っている。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 課長の石田英之氏は「ActiveImage Protector-REの採用により、ワンステップで作業が終了できるようになり、SEの負荷は大きく削減されました。具体的には、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、SEの人数とサービスの利用件数から換算すると、1年で約2万時間もの時間が短縮されています。また、作業が単純化したことでオペレーションミスリスクも減っています」と語る。

その後、同社は中小企業を対象にIT機器の保守／運用を一括して支援する「保守運用サービス」を「まかせてIT DXシリーズ」のラインアップに加え、2022年10月より提供を開始した。このサービスは、専任のIT管理者が不足／不在の企業に向けて、IT機器やソフトウェアの運用から操作支援、障害切り分け、復旧支援までを一括で提供するものだ。

同サービスは、「PC運用支援」「サーバー運用支援」「ネットワーク運用支援」「アプリケーション運用支援」の4つのカテゴリで構成されており、高い技術を持ったオペレータによるリモート支援を通じ、日々の運用やトラブルの早期解決などをサポートする。この中のPC運用支援のオプションとして提供されるのが、ActiveImage Protector -REを活用した「PCバックアップサービス」だ。

「PCバックアップサービス」でも活用
お客様からの高い評価につなげる

PCバックアップサービスはサブスク型サービスで、月額のリーズナブルな価格設定となっている。常に最新の機能を活用でき、導入時はもちろん、障害時の復旧作業についてもサポートが受けられる。

「PC運用支援との組み合わせにより、障害時の切り分けから修理の手配、復旧作業までをワンストップで提供するため、お客様は安心してPCを利用することができます」(石田氏)

このサービスを提供する上でも、ActiveImage Protector -REの存在は大きい。現場で作業を担うSEからも「PCが立ち上がらなくなったとき、ディスクを入れ替えてデータを復旧できた」「ハードディスクのクラッシュでデータが飛んだが、そのリカバリーにかかる時間が短くて済んだ」「サポートが終了したソフトを利用しているので、PCが故障すると業務ができなくなる。ActiveImage Protector -REはソフトごとバックアップできるので、何かあっても復旧できる」といった声が寄せられており、致命的なハードウェアの障害時に復旧時間を最小化できる点や、リカバリーを想定した作業をしやすい点が高く評価されている。

ActiveImage Protector -REはヒューマンエラーへの対応にも効果的だ。同社のケースでも「誤って削除したフォルダを復元できた」「ユーザーが誤ってメールを削除してしまったが、ActiveImage Protector -REでバックアップしていたので、ディスクイメージからリカバリーでき、作業も短時間で済んだ」などがある。サービス事業推進本部 サービス事業企画部 サービス事業企画二課 課長代理の吉澤利通氏は「作業中にオペレーションミスで



ITソリューション推進本部
インフラソリューション推進部
インフラ運用サービス戦略課
課長
石田 英之氏



エンジニアリング統括部門
サービス事業推進本部
サービス事業企画部
サービス事業企画二課
課長代理
吉澤 利通氏



エンジニアリング統括部門
サービス事業推進本部
サービス事業企画部
サービス事業企画二課
梅本 悠華氏

データを消してしまっても容易に復旧できるので、SEにとっても安心感があります」と語る。
管理面でもActiveImage Protector -REの効果は大だ。サービス事業推進本部サービス事業企画部 サービス事業企画二課の梅本悠華氏は「ActiveImage Protector -REはアクティベーションの有無などが管理画面から把握できるため、バックアップの取り忘れなどをお客様にお知らせできます。結果、これが満足度の向上につながっていると思います」と語る。

実績報告型のライセンス契約方式で 販売管理フローが簡素化、柔軟な対応も可能に

中小企業の場合、サーバーではなく、経営者個人や経理担当者などのPCに重要データを保存しているケースが少なくない。こうしたデータが失われてしまうと、会社の業務全体がストップしてしまうリスクもあることから、特定のPCを対象にしたバックアップのニーズは高いという。

「PCバックアップサービスは、現時点で約800社の契約を獲得しており、今後もさらに契約社数が増えていく予定です。また、PCバックアップサービスの効果を認識してもらえたユーザーには、アップセルやクロスセルの提案が可能となり、ビジネスの拡大にも貢献しています」(石田氏)

そしてPCバックアップサービスの成長に大きく貢献しているのが、ラネクシーが提供する新しいライセンスの販売契約方式「ラネクシーサービス契約」だ。この販売契約は、一定以上のボリュームを扱うことが見込まれる販社やSler、ActiveImage Protector -REを自社サービスに組み込んで活用したいベンダーを対象としたもので、PCの入れ替え時などに使える「キittingサービス型」、ユーザーの求めに応じてSEがバックアップ作業を実施する「ワンショット型」に加え、PCバックアップサービスのようにActiveImage Protector -REをサブスク型サービスとして提供するのに最適な「実績報告型」をラインアップしている。

実績報告型では、ラネクシーへの発注は月1回でよく、初回のみプログラムライセンスキーを提供する。ユーザーへのサービス提供は月契約/年契約/買い切りなど柔軟に調整可能だ。サブスク型サービスにおいては、販売管理や請求などの業務に手間がかかるという課題があるが、実績報告型では毎月契約本数をラネクシーへ報告するだけで済むため、販売管理フローを簡素化できる。もちろん、常に最新プログラムが提供され、問い合わせサポートにも対応する。

「ライセンスキーをエンジニアが持つことで、お客様の急なご要望にも迅速に対応できます。ワンショット型と実績報告型を使い分けることで、効率的でお客様満足度の高いサービスが実現しました」(石田氏)

Windows 10のEOS(End Of Support)を機に さらなるサービス拡販につなげたい

キヤノンS&Sでは、PCの入れ替え時の商談においてPCバックアップサービスを提案するケースが多いことから、2025年10月に迎えるWindows 10のEOS(End Of Support)をサービス拡販のチャンスと捉えている。

「この際、多数のPCの入れ替えが想定されるため、提案の機会は増えると思います。また、バックアップ先をクラウドにすることで、BCPという観点からも提案できそうです。今後はクラウドまで含めたパッケージ化など、お客様が利用しやすいスキーム作りをActiveImage Protector -REを活用して考えていきたいですね」と石田氏は語る。

ラネクシー サービス契約

実績報告型バックアップサービスは、イメージバックアップソフト「ActiveImage Protector -RE」をお客様へ月額で提供するサービスです。販売パートナー様は自社マネージドサービス等のバックアップ手段としてお客様に展開することができ、月額のサブスクリプションのイメージで手軽に利用することができます。

POINT

- ・提供サービスは柔軟に調整可能(月契約、年契約、買い切りなど)
- ・毎月契約本数を報告するだけで、販売管理フローを簡素化
- ・国産バックアップソフトで使いやすい設計



株式会社 ラネクシー
<https://www.runexy.co.jp/>

〒160-0023 東京都新宿区西新宿8丁目1番2号 PMO西新宿3階
TEL:03-6261-4711 E-Mail: aipre_sales@runexy.co.jp

お問い合わせ