

> "待ったなし"の業務を、 PC故障による深刻な停滞から 救ったArcserve UDP

最低でも2日間はかかった復旧作業が2時間に。第一印象は“まるでタイムマシン”



ユーザープロフィール

業 種: 保険代理業
会社名: 株式会社ライフサポート

株式会社 ライフサポート
Life Support Inc.
SINCE 2004.3.1

課 題

あらゆる規模のビジネスでIT化が進む中、保険業界でも顧客対応から事務手続きまで、デジタルで業務が完結している。埼玉県飯能市で地元密着型の保険代理業を営む株式会社ライフサポートでは、6台のデスクトップPCと3台のノートPCを8名のスタッフが日々の業務に活用。業務におけるPCの重要性は高まっていた。

経 緯

デスクトップPCが経年劣化で不具合を起こすようになり、業務が滞る事態が発生した。ひとたび起こると最低でも2日間は復旧に時間がかかるため、“待ったなし”の対応が求められる保険代理業において大きな痛手となっていた。そこで、経営トップである小山氏は懇意にしているシステムインテグレータに相談した。

導 入

システムインテグレータはPCの復旧に時間がかかることが問題の本質と考えた。イメージバックアップを取得し、それをすぐにリストアできれば2日間も時間をロスすることはない。そこでクライアントPC向けArcserve UDP Workstation Edition (以下、Arcserve UDP) の導入を提案し、小山氏は導入を即決した。

効 果

導入直後にPCの不具合が発生したが、小山氏自身が手順書に基づいてリストア作業を実施。簡単な操作により、わずか2時間ほどでPCは復旧し、業務に支障をきたす事態を防ぐことができた。同社は、Arcserve UDPを導入したことにより、速く、分かりやすいバックアップ体制を構築し、事業継続を実現した。



保険業務のIT化が進む中、日々の業務で高まるPCの重要性

株式会社ライフサポートは、埼玉県飯能市を拠点とする保険代理店である。自動車保険、火災保険、生命保険など、さまざまな保険を一手に取り扱い、知識、経験豊富なスタッフがプロフェッショナルサービスを提供する。また、地域に深く根ざし、法人・個人向けともに顧客の希望、業務や生活に合った、オーダーメイドの保険を提案することでも定評がある。株式会社ライフサポート 代表取締役社長 小山郁也氏は「保険は“目に見えない商品”、万が一の際にきちんと『お守り』になるかどうか、私たちが分かりやすくアドバイスし、提案することが何より大切だと考えています」と語る。

近年、保険業務もIT化が進み、顧客対応から事務手続きまでデジタルで完結している。同社においても、6台のデスクトップPCと3台のノートPCを社内ネットワークに接続し、小山氏以下8名のスタッフが日々の業務にフル活用。保険契約情報自体は保険会社内のネットワークで管理しているものの、同社でもNAS上に社内共有ファイルを格納するとともに、PCには文書作成ソフトや表計算ソフトで作成した資料や日々送受信する電子メールデータを保管していた。

経年劣化によるPC不具合で、深刻な業務停滞が発生

2015年に入ってから、同社のデスクトップPCは不具合が発生するようになった。導入からちょうど5年が過ぎようとしていた時期で、いわゆる経年劣化である。大抵はハードディスク障害だが、ひとたび故障すると、部品を交換してOSから環境の再インストールとなるため、最低でも2日間は業務が滞った。バックアップは特に取得していなかったため、PCに保管された資料やメールデータは諦めざるを得なかった。

「資料ファイルやメールデータの消失も問題ですが、それ以上に痛手だったのは業務が止まってしまうことです。保険代理業というのは“待ったなし”の仕事。自動車保険の場合、事故が起きたらただちに対応する必要がありますし、生命保険もすみやかに提案書を出さなければ、会社の決算に間に合わないかもしれません。お客様は急いでいるケースが多いです。そうした中でPCの不具合などで手をこまねいてはいられないと思い、当社のシステムインテグレータである武蔵野コンピューターコンサルタント（以下、MCC）に、何とかしたい、と相談を持ちかけました」

そう小山氏は語る。2015年6月のことだ。

PC復旧を大幅に短縮できるArcserve UDPの導入を即決

MCCでは、PC復旧に時間がかかりすぎることには問題の本質があると見た。事前にイメージバックアップを取得しておき、それをすぐにリストアできるなら2日も時間をロスすることはない。そう考えたMCCは、小山氏に対してクライアントPC向けのArcserve UDP Workstation Edition（以下、Arcserve UDP）の導入を提案した。株式会社武蔵野コンピューター



株式会社ライフサポート
代表取締役社長
小山 郁也 氏



株式会社武蔵野コンピューターコンサルタント
営業部 営業課長
横山 勝彦 氏



株式会社武蔵野コンピューターコンサルタント
システム開発部
大峯 盛晴 氏



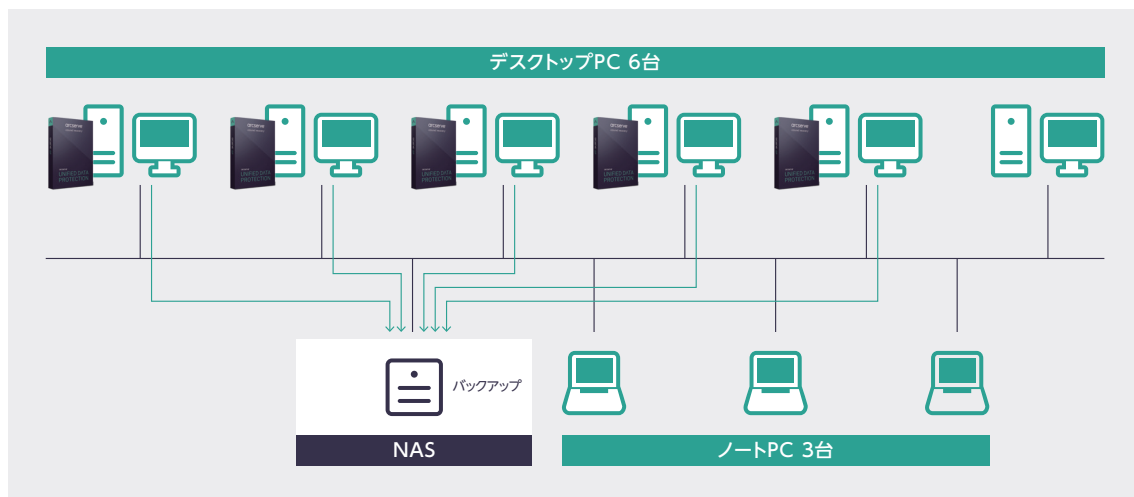
コンサルタント 営業部 営業課長 横山勝彦氏はその理由を次のように語る。

「今回は、バックアップ製品を提案することが問題解決になると考えました。Arcserve UDPを選んだのは、他社製品に比べてユーザーインターフェースがはるかに使いやすく、ライフサポート様でリストア作業が可能だと考えたからです。また、ハードディスクからハードディスクへのイメージバックアップであるため、テープバックアップに比べて非常に高速です。簡単に操作できて、素早くリストアもできるという点が魅力的でした。

現状では、故障前の環境に丸ごと戻すためのイメージバックアップを活用していますが、ファイル単位バックアップも可能で、特定のファイルだけ戻したいというニーズにもArcserve UDPなら応えることができるという安心感もあります」

PC復旧が大幅に短縮できるという提案を聞いた小山氏は、まさにその場で導入を決定した。

株式会社ライフサポートのバックアップ体制



ライフサポートでは、6台のデスクトップPCと3台のノートPCで社内ネットワークを構築。そのうち5台に、クライアントPC向けのArcserve UDP Workstation Editionをインストールし、ネットワーク上のNASにバックアップを行っている。

最低でも2日間は耐える必要のあった業務停滞がわずか2時間に

Arcserve UDPによるバックアップ体制が整ったのは2016年7月。それから一週間も経たないうちにPCの不具合が発生した。MCCが事前に分かりやすい操作手順書を作成しており、このとき対応に当たった小山氏は、この手順書をもとにリストアを行った。株式会社武蔵野コンピューターコンサルタント システム開発部 大峽盛晴氏はこう語る。

「できるかぎり画面キャプチャを多用して、それを追っていけばリストア作業が完了できるように、視覚的に工夫を凝らしました」

そしてこれを参照しつつ、自らリストア作業を行った小山氏は次のように語る。

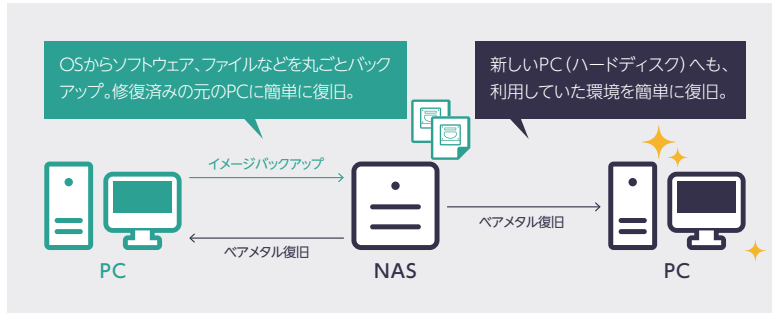
「まるでタイムマシンのようだと思いました。何事もなかったように1日前の時点のPCに戻ったのです。その作業もわずか2時間ほどで、業務に支障をきたすことはありませんでした。

また、自分自身で行えたことにも驚いています。私もスタッフも、「ITは苦手」とこれまではすべてMCCに任せていたのですが、これからは社内ですぐ対応できると思いました」

PCの不具合に起因する2日間の業務停滞が、2時間のリストアで収まるようになった。しかも、社内対応によってである。速く、分かりやすいバックアップ体制を構築したことによる事業継続の実現。これが同氏の最も実感しているArcserve UDP導入効果だ。

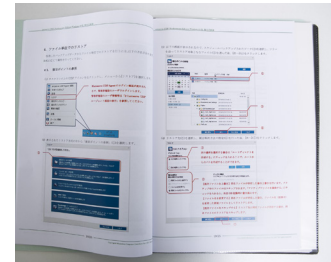


イメージバックアップで、簡単にまるごと復旧



OSからソフトウェア、ファイルなど、利用環境をまるごとバックアップできるため、ハードディスクの物理的故障などで交換が必要な際も、新品のハードディスクに、利用していた環境をそのまま復元できる。

MCCが提供している操作手順書



MCCが作成し、ライフサポートに提供している操作手順書。画面キャプチャが多用されているため、分かりやすく、ユーザーがこれを見ながら簡単にリストアできる。

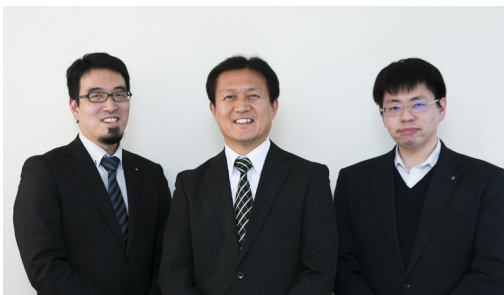
OSからソフトウェア、ファイルなど、利用環境をまるごとバックアップできるため、ハードディスクの物理的故障などで交換が必要な際も、新品のハードディスクに、利用していた環境をそのまま復元できる。

今では手順書は社内スタッフで共有し、その後2回起こった不具合も難なく乗り切ることができた。また、OSの自動アップデート機能により、勝手にバージョンが上がってしまったときにもリストア機能は活躍した。保険系アプリケーションは金銭データを扱うこともあって、保険会社のOSやWebブラウザ動作保証が厳格なのだ。

こうして、社内PCの不具合への対応を内製化できたことで、同社はコスト削減も実現している。一方、MCCとしてもライフサポートのArcserve UDP導入は貴重な経験となり、結果的にその先の複数の案件につながっていった、と横山氏は語る。

現状、バックアップは毎日昼食時間に合わせ、増分のみが取得されている。何か異常事態が起これば、アラートメールが小山氏に届く。しかし、今のところ対応が必要な事態は発生していない。

「バックアップを取っていることも普段は忘れていて、安心して本業に専念できています。まさに保険と同じですね」(小山氏)
今後は社内の情報共有体制をさらに強化していく予定で、ここにArcserve UDPをどのように活用できるか現在検討中とのことだ。



株式会社ライフサポート
代表取締役社長 小山郁也氏(中央)、
株式会社武蔵野コンピューターコンサルタント 営業部
営業課長 横山勝彦氏(左)、
システム開発部 大峯盛晴氏(右)

arcserve®

すべての製品名、サービス名、会社名およびロゴは、各社の商標、または登録商標です。
製品の仕様・性能は予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。
Copyright ©2017 Arcserve(USA), LLC. All right reserved.

Arcserve Japan

お問い合わせ

〒101-0051
東京都千代田区神田神保町1-105 神保町三井ビルディング
Arcserve ジャパン ダイレクト 0120-410-116 (平日 9:00~17:30)
JapanDirect@arcserve.com

Arcserve.com/jp

検索

WEBサイト: www.arcserve.com/jp
※記載事項は変更になる場合がございます。2017年4月現在