

キヤノンマーケティングジャパン株式会社

～マネージドドキュメントサービス onBIZZ での AWS 活用～

システム化でサービスの利便性を向上。 拡張性と柔軟性に優れたプラットフォーム を手に入れた。

お客さま企業のドキュメントセンター業務を丸ごと受託。新たなビジネスモデルとして戦略的にも重要なサービスが「キヤノンマネージドドキュメントサービス onBIZZ」だ。しかし、受注処理や提携印刷会社への中継ぎ業務は手作業による処理も多く、業務の効率化が課題になっていた。その解決策として選ばれたのが、アマゾン ウェブ サービス (以下 AWS) を活用したシステム構築。それは単に利便性や業務効率の向上だけを目指すのではなく、機能追加や状況の変化への対応が即時に可能な、拡張性と柔軟性に富んだプラットフォームの獲得を目的とするものだった。

ユーザーが実現できたこと

- ✓ 人手に頼っていた作業のシステム化を達成。効率と業務精度を高めることができた。
- ✓ コスト面に加え、拡張性やセキュリティ面でも優れたプラットフォームを手に入れた。
- ✓ ユーザーの利便性を高め、サービス価値を向上させることができた。

▶ ユーザープロフィール

Canon

法人名：キヤノンマーケティング
ジャパン株式会社

URL：http://canon.jp/

住所：東京都港区港南 2-16-6

設立：1968年2月

連結子会社：26社

事業内容：キヤノン製品ならびに関連ソリューションの国内マーケティング

キヤノンマネージドドキュメントサービス onBIZZ はオフィスやドキュメントセンター（印刷室）において、お客さまが自ら行っているコピーやプリント、スキャニングなどの業務を、構築から運用までキヤノンが代行する事で、ドキュメント入出力環境を最適化し包括的に管理・運用するサービスです。



キヤノン IT ソリューションズは、「AWS Partner Network (APN)」コンサルティングパートナーです。



— 導入部門の声 —



BSマーケティング統括本部
コーポレートシステム企画本部
MDS企画課 課長
包国 全男 様

「必要なものを必要なだけ提供したい」

「もし入稿用にオンラインストレージサービスを利用していたら、利用の多寡を問わず、利用者のIDの数だけ課金されるので、不要なコストをお支払いいただくことになったでしょう。AWSで構築することで、必要な時に必要なだけ使い、ご利用分だけお支払いいただくというサービスが実現できました」

— 担当営業紹介 —



左から、佐藤(SE) 大野(営業) 園田(企画)

「AWSを活用することで、短期間でシステム構築が可能となり、導入および運用コストで、お客さまに満足いただける提案ができました」

ユーザーの要望

- ▶ 受注処理や入稿処理、提携印刷会社への中継作業をシステム化し、業務効率を向上したい。
- ▶ 将来新たなサービスメニューを拡充できるような拡張性に優れたプラットフォームが欲しい。
- ▶ 利便性を高め、顧客満足度を高めることで、サービスの競争力を強化したい。

課題 導入前の課題と背景 手作業の受注・入稿業務をシステム化したい

今回システム化されたサービスをご紹介します

「IT 市場ではクラウド化が進んでいますが、IT 資産の形態は所有から利用へと顧客ニーズが変化しています。当社も、ハードを購入するだけでなく、お客さまに最適な利用環境を提供するビジネスが重要になっています。その一環として事業化したのが「キヤノンマネージドドキュメントサービス onBIZ」で、お客さまの印刷関連業務の価値を高めるさまざまなメニューがあります。中でも、ドキュメントセンター運営サービスは、お客さま社内のドキュメントセンター（印刷室）の運営を当社で受託するもので、常駐スタッフが必要な印刷物の出力や製本など行うことで、コスト削減とドキュメント品質の向上を実現します。

しかし、このサービスでは入稿データ受けや提携印刷会社への中継ぎ業務等が手作業によるため利便性や効率性に課題があり、サービスの価値を高めるためには、早急にシステム化する必要があったのです」

必然 導入の必然性 将来の拡張性と柔軟性を確保したい

最初からクラウド利用を前提にシステム化を検討されたそうですね

「手作業をシステム化することが短期的な目標でしたが、他社が展開する同種のサービスに対して差別化を図ることが最終的な狙いでした。お客さまの多様なニーズに対応できる多彩なサービスメニューを揃え、その中からお客さまが必要な分だけ組み合わせさせて使えるようにしたい、そのためには将来新たな機能やサービスを拡充できる柔軟性に優れたプラットフォームを手に入れる必要がありました。こうした要求に応えるにはクラウドを活用するしかないと考えていたところに、タイミング良くキヤノンITソリューションズ(以下キヤノンITS) からAWS を勧められたのです。他のクラウド環境に比べて先進的で、しかも利用料も下がっていることから、AWS を採用することにして、インフラ構築をキヤノンITSに依頼したのです」

工夫 運用の工夫 スムーズなインフラ構築で開発効率 アップ

構築はどのように進められましたか

「もともとシステム化されていたものをクラウドに移行するのではなく、手作業を含む従来の業務をまるごとシステム化するわけですから、アプリケーション開発には大きな工数が発生します。そこで、インフラを構築するチームと、アプリケーション開発のチームを分け、8月に構築をスタートさせました。



BSマーケティング統括本部
コーポレートシステム企画本部
MDS企画課 主幹
鶴 努 様

両チームは地理的にもかなり離れているため、いかに情報を共有するかが重要ですが、オンプレミス開発と異なりAWSであれば遠隔地からもインフラ部分にリモートで触れることができること、またAWSは仕様等が明確で高度に標準化されていることから、実際には両チームが定期的にミーティングを行うだけでスムーズに開発が進められました。AWSの仕様に合わせたアプリケーションのカスタマイズ作業も順調でした」

インフラ構築は期待通りスピーディでしたか

「AWSを使ったインフラ構築は極めてスムーズで11月にはほぼ完成しました。インフラが短期間で立ちあがること、状況に応じて柔軟に変更できることは開発日程短縮にも効果がありました。

構築したインフラは、ロードバランサー Amazon Elastic Load Balancing (以下 Amazon ELB)、従量課金制の仮想サーバー Amazon Elastic Compute Cloud (以下 Amazon EC2)、リレーショナルデータベースを構築する Amazon Relational Database Service (以下 Amazon RDS)、冗長化されたデータストレージ Amazon Simple Storage Service (以下 Amazon S3)などで構成され、データベース、入稿データストレージ、アプリケーションなど、今回のシステムが必要とするインフラは全てAWSで完結しています。

ベータ版のテストを2月に開始し、最終的なカットオーバーは5月という、スピード開発でした」

成果 取り組みの成果 ユーザー、提携印刷会社にもメリット

懸案の効率化と利便性向上は実現できましたか

「以前は印刷するデータを添付してメールでご依頼いただいていた。お客さまのメールによっては添付ファイル容量に制限があるため入稿できないケースがありました。また、入稿されるファイルと受注情報が別個に管理されていたため、個々の注文から該当する入稿ファイルを参照することも手間がかかっていた。

さらには注文履歴表示や部署単位での注文集計が自動化されないなど不便な点が多かったのですが、こうした課題はシステム化されることにより解決できました。

入稿データサイズの制限は撤廃され、お客さまの部署単位での利用状況も一覧可能になりました。注文履歴を分析することでお客さまの印刷物在庫を推測し、タイムリーに追加印刷を提案することも可能です。お客さまからは便利になったとお褒めの言葉をいただきました。

また、外部の提携印刷会社ともシステムを共有することで、提携印刷会社でも受注管理が可能になりました。外部印刷会社への中継ぎ業務の効率化は、運用コストの削減と業務精度の向上にもつながっています。

24時間365日の監視とバックアップはキヤノンITSが行っています。カットオーバー後は問題なく稼働を続けています。また、今回は当社のセキュリティポリシーに沿ったセキュリティ設定を実装しているため、セキュリティに厳しい金融機関等のお客さまにも安心してご利用いただけます」

サービス拡充の可能性は生まれ了吗か

「現在は当サービスのお客さまは主に東京に集中していますが、今後は全国に広がって行きます。その際には提携印刷会社も各地に設定する必要があります。こうしたサプライチェーンの拡大に対しても、今回構築したプラットフォームを使って対応したいと考えています。今後、過去の受注履歴から任意の入稿ファイルを検索し、再印刷できる機能などを追加するなどさらなる効率化を目指したいと思っています。必要な機能を必要な分だけ柔軟に組み合わせることが可能なAWSなら安易に低コストで実現できると期待しています」

将来

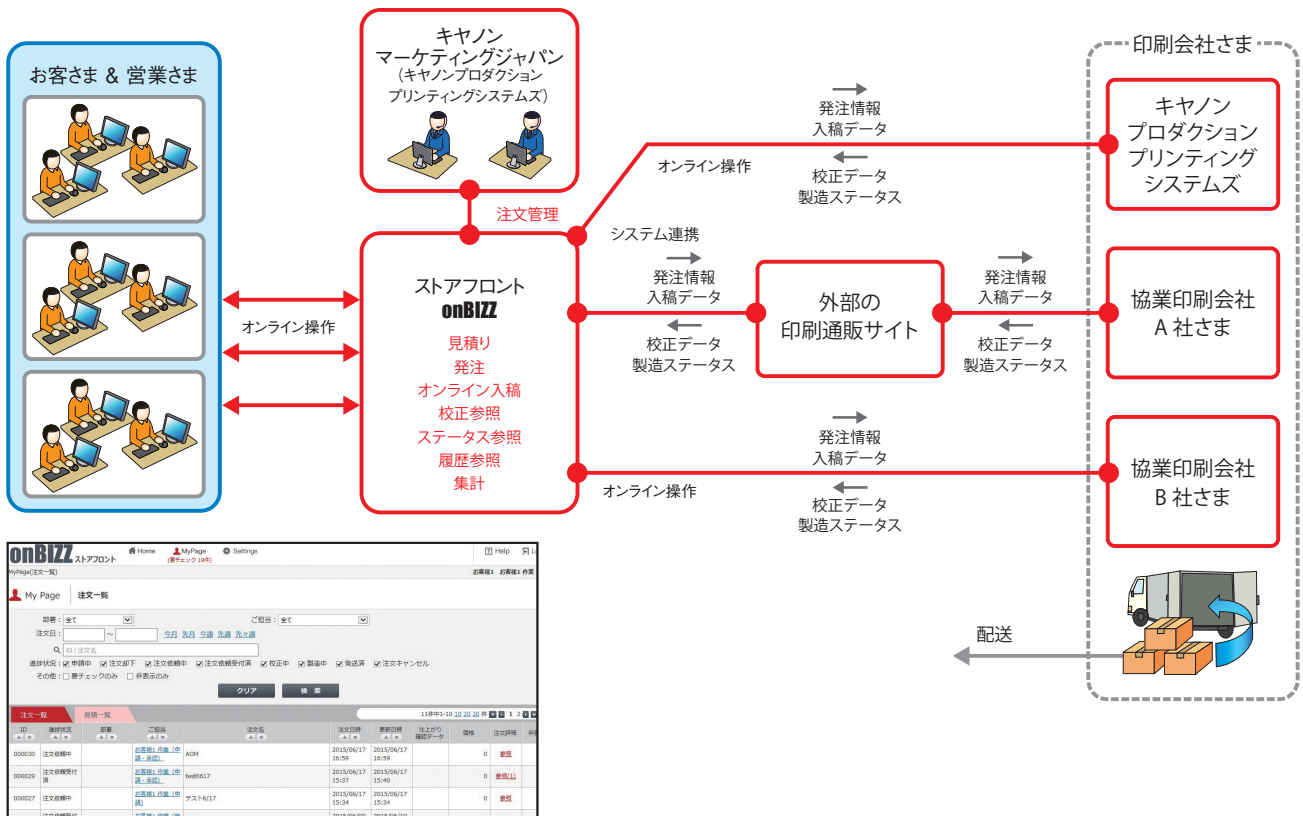
将来の展望 サービス価値をさらに高めたい

られると良いですね。また、近年はモバイルワークやテレワークも広がっています。お客さま企業でのこうした新たなワークスタイルにも対応できるシステムにすることも考えています」

今後の展望についてお聞かせください。

「現在は印刷サービスを対象としていますが、今後はお客さま向けのユーザーインターフェースを追加し、販促材や梱包資材など、印刷以外のお客さまニーズにも応え

ユーザーの AWS 利用イメージ



Amazon Web Services (AWS)

Amazon Web Services は、Amazon.com により提供されるクラウドコンピューティングサービスです。キヤノン IT ソリューションズでは、お客さまの課題解決のために、AWS をシステム基盤として活用し、より付加価値の高いサービスを提供します。



クラウドインテグレーション for AWS

www.canon-its.co.jp/idc/aws.html

キヤノンITソリューションズ株式会社 ITサービス事業本部
TEL(03)5730-7952

● Amazon Web Services、アマゾン ウェブ サービス、AWS、Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)、Amazon Simple Storage Service (Amazon S3)、Amazon Elastic Load Balancing (Amazon ELB)、Amazon Relational Database Service (Amazon RDS) および Amazon Web Services ロゴは、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

Canon キヤノン IT ソリューションズ株式会社