

日常業務に不可欠な Salesforce のデータを AvePoint Cloud Backup でバックアップ、データ保全の安心感と作業負担軽減を実現



お話を伺った方

村上 暢 様
情報システム部 部長

青木 信彦 様
情報システム部 担当課長

御社についてお聞かせください。

「中央電力株式会社は 1994 年に設立し、2004 年から「マンション一括受電サービス」を提供。2016 年には電力小売事業をスタートし、皆さまの生活/事業の利便性向上に貢献し続けています。」

お客様情報

本社所在地

東京都千代田区

業界

マンション一括受電サービス事業/電力小売事業/
ライフサポート事業/ビジネスサポート事業

従業員数

171 人（2022 年 3 月現在）

ご採用いただいたソリューション

AvePoint Cloud Backup

ハイライト

- Salesforce のバックアップを恒常的に行うため AvePoint Cloud Backup を導入
- 添付ファイルも含むフルバックアップを、1 日 2 回取得できるようになり安心感が向上
- バックアップ作業が自動化されたことで、運用担当者の作業負担も大幅に軽減

貴社は Salesforce で社内 DX を推進していると伺っておりますが、その導入時期や活用状況についてお聞かせください。

「以前は別の CRM/SFA ツールを使っていたのですが、ライセンスを付与されているのは営業メンバーのみで、社内には紙や Microsoft Excel による管理が氾濫している状況でした。そのため社員間/部門間の情報共有がうまくいかず、前の入居者様の電話番号に電話をかけてしまうなど、お客様に御迷惑をかけるケースまで発生していました。この問題を解決するため、営業活動だけではなく幅広い業務に対応できるシステムとして、Salesforce Service Cloud を 2018 年に導入。全社員にライセンスを付与し、Salesforce を開かないと仕事にならない状況をあえて作るという、トップダウンでの定着を推進していきました。」

Service Cloud は基幹システムを始めとする社内システムとも連携させ、紙や Excel の使用を廃止。ビジネスに関するすべての情報を一元化し、だれでも必要な情報にアクセスできるようにすることで、業務全体が大幅に効率化されました。また Service Cloud とコールセンターも連携させることで、顧客対応の速度と正確性も向上。お客様からの着信時には Service Cloud に登録されている顧客情報がポップアップで表示され、オペレーターはそれを確認しながら問い合わせに対応できるようになったからです。

2019 年には Experience Cloud も導入し、ビジネスパートナーとのコミュニケーションも強化。ここで蓄積したノウハウをパッケージ化し、「保安 Plus」という電気保安業務管理システムを AppExchange で提供しています。さらに 2021 年には Marketing Cloud も導入し、顧客とのコミュニケーションも変革。契約/請求などに関する情報の双方向のやり取りはもちろん、新商品やキャンペーンの案内、アンケートの実施などをデジタル化しています。」

その Salesforce の運用において、どのような課題に直面していましたか。



懸念された大規模障害によるデータ消失

「Salesforce は信頼性の高いクラウド サービスですが、まったく障害が発生しないわけではありません。現実の世界で動くシステムである以上、大規模障害が起きる可能性もゼロではないのです。Salesforce に格納されているデータは当社の業務に不可欠なものなので、障害時にデータが復旧できなければ大変なことになる、という危機感を持つようになりました。これまでは障害でデータが失われることはなかったのですが、今後もしそうであるとは限りません。」



標準のバックアップ機能では不十分

「もちろん Salesforce には標準のデータバックアップ機能が用意されています。しかし、バックアップデータが作成された時点から 24 時間以内にダウンロードをする必要があります。また、環境のフルバックアップを取得できる Full Sandbox は、29 日に 1 回しか取得できないという制限があります。そのため Full Sandbox からリストアした場合には、約 1 か月前の状態に戻ってしまい、それから現在までのデータは復元できないこととなります。」



Salesforce のバックアップに AvePoint Cloud Backup を採用した理由と導入効果についてお聞かせください。

コストの安さと容量に関係しない料金体系を評価

「2021年7月にはバックアップソリューションの導入検討を始めており、複数のサービスがその候補になりましたが、当社の要望を満たすサービスを見つけてもコストが見合わない、という状況が続きました。その中で AvePoint Cloud Backup を選択した理由は、バックアップおよびリストアの手軽さとコストの低さです。

また料金体系も、他のサービスではバックアップ容量に応じた従量制であるのに対し、AvePoint はユーザー アカウント数での従量制でした。そのため今後バックアップ容量が増大しても、同じコストで利用し続けられるという安心感があります。当社では Salesforce 上に実装するアプリケーションがどんどん増えており、データ量も加速度的に増大しているため、この安心感は重要でした。」

提供されている機能も十分、日本語対応も魅力

「もちろん提供されている機能も当社の要求を満たしています。Salesforce のデータはもちろんのこと、添付ファイルもバックアップ可能だからです。さらに、日本語対応している点も魅力の1つでした。他のソリューションもいくつか見てきたのですが、その多くは海外製品だということもあり、日本語対応していた製品やサービスは限られていました。」

バックアップ頻度が1日2回に、作業負担も大幅に軽減

「以前は Salesforce データのバックアップを週次、フルバックアップを月次で行っていましたが、AvePoint Cloud Backup の導入後はバックアップを1日2回取得できるようになりました。そのためデータに何か問題が発生しても、半日前の状態に戻すことができます。これは非常に大きな安心感をもたらしています。

またバックアップの作業負担も大幅に軽減されました。以前はデータバックアップを手作業でダウンロードして保持する必要がありましたが、今ではこれが自動で行われ、処理結果も自動的に関係者にメールで伝えられます。バックアップ運用の担当者は、このメール内容をチェックするだけでいいのです。」



AvePoint Cloud Backup の導入/運用に関して、印象に残っているエピソードはありますか？

拍子抜けするほど簡単だった設定作業

「本格的に導入する前にトライアル環境を構築しており、その作業をネット経由で AvePoint にサポートしてもらったのですが、この作業をとて簡単に行えたことが印象に残っています。設定はマニュアルを見ながら自分で行い、その確認とちょっとした質問に答えてもらったのですが、これらすべてを含めても1時間程度で終わってしまいました。

初めて行う作業だったので若干の不安はあったのですが、設定ステップは10程度と非常にシンプルで、それらの設定内容でわからないこともほとんどありませんでした。『ほんとうにこれだけなのか？』と拍子抜けするほどです。リストアのテストも行っていますが、これも簡単なもので、リストアが必要な状況になっても自信を持って作業できると思います。」

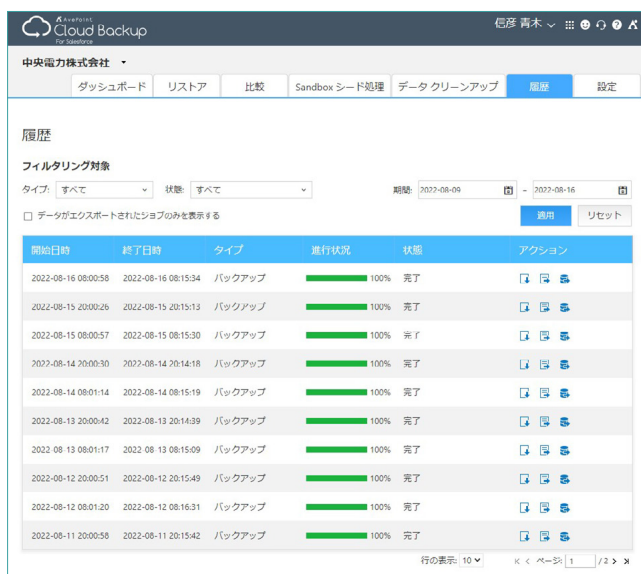


今後の展望についてお聞かせください。

開発/テスト環境用データとしての活用や Google Workspace のバックアップも検討

「当社では Salesforce 上のアプリケーション開発も継続的に行っており、さまざまな開発プロジェクトが常に複数、並行して進められています。しかし Full Sandbox では29日に1回しか環境のリフレッシュができないため、データの鮮度が落ちてしまうという悩みがありました。今後は、AvePoint Cloud Backup で取得したバックアップを使用することで本番環境と同様の環境でテストができます。

また最近では会社の共有ドキュメントを、データセンター内に自前で保有しているファイルサーバーから、Google Workspace に移行するという取り組みも進めています。近い将来にはこの Google Workspace のデータも、AvePoint Cloud Backup でバックアップしたいと考えています。」



AvePoint Japan 株式会社

東京港区高輪 4-10-18 | 京急第一ビル 11 階

TEL: 03-6853-6300 | SalesJP@avepoint.com | <http://www.AvePoint.com/jp>

