

プリンター管理業務に「@Remote」を活用!

@Remoteの「トナー自動配送サービス」活用により、
展示会直前のトナー切れリスクをなくし、管理・発注業務を大幅に省力化。



導入の背景

展示会の行われる月には、
印刷枚数が2万枚にのぼることも。

歯科向けの治療用器具や技工用材料などを数多くの海外メーカーから直輸入し、卸・販売と修理サービスを展開しているリンカイ株式会社様。1977年創業の同社は、商品の販促チラシ等の作成用にかねてからコピー機、プリンターをフルに活用してきた。海外メーカーから送られてくる英文抜きの印刷物に日本語のテキストを手差し印刷していた頃から、現在では描画ソフトウェアを駆使したオリジナルなツール制作へとその品質は大きく向上しているが、変わらぬ問題は印刷枚数の多さ。例えば、歯科医師、歯科技工士、歯科衛生士など約6万人の参加者が集まる日本デンタルショーなどの展示会前には、社内で1日に5,000枚ものチラシを印刷することもあり、かつてはトータル2万枚に達する月もあった。「両面印刷された大量の紙がスタックされていると、熱と厚みでバリバリと音がするほどでした」

(取締役薬事部長 見崎 英様、以下同)



課題

プリンター専用機導入で処理力アップ。
残る問題はトナーでした。

同社では、これらの印刷を当初はコピー複合機で行っていたがプリンター機能を酷使しすぎるため、プリンター専用機にした方がよいと判断。現在では、よりハイスピードで高画質のカラーレーザープリンター IPSiO SP C810を2台導入し、チラシ作成用としてフル活用している。こうして処理能力は向上したものの、依然として、不意の機器トラブルやトナー切れのリスクはあった。「展示会搬入前の2日間は印刷しっぱなしの状態。そんな時にプリンターが止まると致命的なので、いつも心配でした」

しかし、そうした緊急時に限ってトラブルは起きるもの。トナー切れランプが点滅していても「まだいける」と強行した結果、プリンターが停止してしまうことも…。トナーの補充がどうしても間に合わない時には、社員が他の事業所に取りに行ったり、あるいはリコー販売に注文するなど業務に大きな支障をきたしていたそうだ。「少人数でやっているのに商品の出荷時間が迫っている時などは本当に時間勝負。トナーの補充に人員を割くことは大変なロスでした」

解決

@Remoteでダウンタイムが減り、管理業務の手も離れました。

そこで、リコーが提案したのが、出力機器のリモート管理サービス「@Remote」だった。@Remoteは、各出力機器に設置された通信機器から自動発信される「トナーが少なくなった」「故障が起きた」などの信号がインターネット回線を経て送られると、それを受けたリコー管理センターが迅速にトナーの配送や故障の遠隔修理、またはサービスマンの手配を実施。出力機器がストップする時間を最小限に食い止めて業務効率を維持・向上させるサービスだ。同社では現在この@Remoteの「トナー自動配送サービス」などの各サービスを活用中。「やはり、電話してカスタマーエンジニアに来てもらう従来の方法では出力機器が止まっている時間がどうしても長くなります。その点、@Remoteなら機器の故障やトナー切れも未然に防ぐことができ、ダウンタイムも減りました」

今ではトナー補充の管理業務に煩わされることがなくなり、その分のマンパワーを他の業務に配分できるようになったそうだ。



今後の展望

ここまで、自分たちの使用状況が細かく数値でわかるなんて。

@Remoteには、「トナー自動配送サービス」「遠隔診断保守サービス」などの他にも、トータル出力数の月別推移や両面印刷利用率、電力消費量やCO₂の排出量（試算値）など、機能別使用状況がわかる「ご使用状況報告書サービス」がある。「報告書を見せてもらって、「こんなところまで細かくデータが出るんだ」と驚きました。こうして自社の使用パターンを目に見えるかたちで数値化してもらえると、具体的なデータに基づいてよりの確な提案をしてもらえますので利用価値は高いですね」

同社では、長期保存すべき資料を「スキャンtoフォルダ」で自動でPDF化し、全社で共有するなどドキュメント文書のデジタル化やペーパーレス化も同時に推進している。また最近では商品情報をCDの形にしてお客様に提供することも増え、印刷する枚数は以前よりも減ってきているそうだ。しかし、「それでも紙は大事です」と見崎様。「CDとちがって紙の資料はその場ですぐに見てもらえますし、やはり速報性では大きな利点があると思いますね」

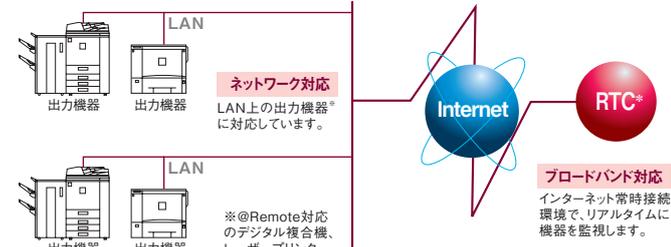
ドキュメントの重要性を深く認識され、デジタルデータとの上手な使い分けを進めるリンカイ株式会社様。同社の業務のさらなる効率化を、リコーはこれからもサポートしていく。

<p>お客様の声</p>  <p>これまでの保守体制には満足。リモート管理サービスにも期待しています。</p> <p>リンカイ株式会社 取締役兼専務部長（総括責任技術者） 見崎 英 様</p> <p>リコーの保守体制には、昔から満足しています。電話一本で駆けつけてくれるから説明の煩わしさがありませんし、親身になって見てくれるので大変助かりますね。その上で今回の@Remoteがあれば、手間がさらに減りますし、しかも実際に機械がどういう状態なのか数値でわかるため、危機管理面だけでなく先々の機種変更の計画を立てる上でも参考になります。廃トナーボトルが満タンに近づくと自動配送してくれるサービスなども検討してもらえるといいですね。</p>	<p>お客様のプロフィール</p> <p>リンカイ株式会社</p> <ul style="list-style-type: none"> ■事業内容： 歯科向けの機器・材料の直輸入 および卸・販売 など ■設立：1977年 ■社員数：10名 ※2009年10月現在 ■所在地： 東京都新宿区南元町19 ■導入機器・サービス： IPSiO SP C810（2台）、 imagio MP C3300、 @Remote 他 
--	--

出力機器のリモート管理サービス「@Remote」

@Remoteとは、ネットワーク上の出力機器をより“快適”かつ“安心”して、お客様にご利用いただくためのLAN/ブロードバンド環境に対応した新しいリモートサービスです。リアルタイムに品質・稼働情報をキャッチすることで、的確&スピーディーなサービスを実現します。

■@Remoteのワークフロー



ネットワーク対応
LAN上の出力機器*に対応しています。

ブロードバンド対応
インターネット常時接続環境で、リアルタイムに機器を監視します。

*RTCは、リコーテクニカルコールセンターの略です。

@Remoteサービス内容	
遠隔診断保守サービス	故障時自動通報、修理依頼通報（マニュアルコール）など、機器の状態をリモートで監視することで適切な保守を実施します。
カウンター自動検針サービス	お客様の締め日に合わせて、毎月のカウンター数値を自動で検針します。※パフォーマンス契約またはM-PaC契約をご締結の場合のみ
ご使用状況報告書サービス	お客様のご要望に応じて、機器の出力枚数や利用率などを「ご使用状況報告書」としてお知らせします。
トナー自動配送サービス	機器にセットされているトナーがなくなった時に、RTC（リコーテクニカルコールセンター）へ通報。トナーを自動的にお届けするサービスです。 ※機種により通報時期は異なります。通報時期は次のいずれかとなります。 トナーエンド表示時またはトナーニアンド表示時 トナー交換時
セキュリティ対応	・お客様が構築されているセキュリティ網を経由した通信。 ・SSL (HTTPS) 方式を採用。電子証明書による相互認証と暗号化による通信を行うことで、なりすましによるデータの不正取得から保護。