

Title	記録メディアの強みを引き出すバックアップ・サービスの考察
Author(s)	鈴木, 勝幸
Citation	年次学術大会講演要旨集, 37: 859-863
Issue Date	2022-10-29
Type	Conference Paper
Text version	publisher
URL	http://hdl.handle.net/10119/18649
Rights	本著作物は研究・イノベーション学会の許可のもとに掲載するものです。This material is posted here with permission of the Japan Society for Research Policy and Innovation Management.
Description	一般講演要旨

2 E 0 7

記録メディアの強みを引き出すバックアップ・サービスの考察

○鈴木勝幸（株式会社バッファロー）

1. はじめに

情報化社会を迎え、データの重要性は増すばかりである。それに伴い、世界のデータ復旧の市場規模も拡大傾向にあるが、記録メディア・メーカーの立場に立ってみれば、喜ばしいことばかりではない。顧客の大切なデータを安全に保存することが、記録メディアにとって最も重要なミッションであるからだ。

データ復旧のいない仕組み・サービスとはどのようなものだろうか？また、近年シェアを高めているクラウドを活用したストレージサービスを提供する競合に対し、記録メディアの長所を生かし、記録メディアの販売を促進する補完的なサービスとはどのようなものであろうか？本稿ではバッファローをモデルにして考察を行う。

2. 記録メディアの業界環境と仮説

記録メディアの市場規模は、コロナ禍により一時的な回復傾向を見せたが、全体的には縮小傾向にある。理由としては記録メディアの代替サービスとして、クラウドストレージが普及し始めたことが考えられる。コロナ禍による混乱から徐々に落ち着きを取り戻しつつある今、記録メディアはクラウドストレージにシェアを大きく奪われてしまうリスクがある。

一方で記録メディアには、コスト優位や手元にデータがある安心感という固有の長所がある。本稿では、

『データの安全性を確保するとともに、長所を活かす新しいサービスを展開することで、記録メディアはクラウドストレージサービスに対抗出来る。』

との仮説に基づき、記録メディア・メーカーとして提供するべきサービスとその可能性を考察していく。

3. データ復旧事業とデータ復旧業界について

データ復旧事業は何らかの理由によりトラブルが発生してしまった記録メディアから、可能な限り保存されていたデータを取り出す事業である。顧客にとって大切なデータを救い出す最終手段だが、障害の状況によりデータ復旧できない場合もある。

データ復旧業界は、さまざまな企業が乱立しており業界の秩序が確立されているわけではない。顧客にとっての最大の問題は、データ復旧サービスに、適正で標準的な価格が存在していないことであろう。当社のようにデータ復旧サービスを展開する記録メディア・メーカーが、広告で集客力を強化することは可能だが、復旧料金が高額にならざるを得ない。記録メディア・メーカーが目指すべきは最も重要な社会的機能である「顧客の大切なデータの安全を保証する」ことであり、データ復旧事業も、その文脈の中に位置づけられるべきである。

4. 競合サービスの分析

では、競合サービスとなるクラウドストレージにはどのような企業が存在するのだろうか？Google One はスマートフォンのバックアップが簡単に利用可能で、かつクラウドストレージ以外にも使用できる機能が非常に多く、iCloud Drive はiPhoneだけでなく、他のApple製品も自動バックアップ設定が可能であるなど、それぞれのクラウドストレージには特化した特徴が存在し、差別化を図っている。そのためどのように利用したいかによって、複数のクラウドストレージを利用している顧客も多い。

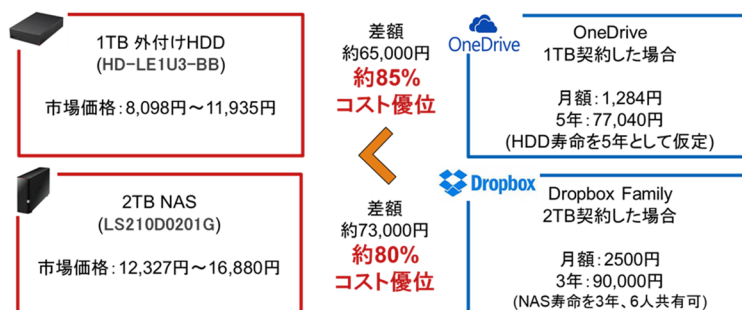
5. 記録メディアの現状分析

なぜ記録メディアはデータを消失してしまうのだろうか。記録メディアの故障の原因を大別すると以下の3つに分類できる。1つ目は経年劣化やケーブル断線などの**機械的要因**、2つ目は誤フォーマットや

データ削除などの**人為的要因**、最後に地震や落雷などの**自然災害**である。一般家庭で全ての対策を行うことは難しいが、定期的にバックアップを行うことで、データ損失を大幅に軽減することは可能である。しかし、実際には顧客がバックアップに対する知識を持っていなかったり、バックアップを面倒に感じていたりするため、バックアップがとられていないことが多い。記録メディア・メーカーの社会的使命「データを安全に保存する」を実現するためには、メーカーとして製品精度を高める努力を続けることと並行し、データの安全性を保証するバックアップ・サービスを提供することが不可欠である。

図 1 記録メディアとクラウドストレージの比較

	記録メディア	クラウドストレージ
メリット	<p>長期的なコストが安い ネットワーク環境に依存しない セキュリティ対策しやすい データが手元にある安心感</p>	<p>初期投資が安い 機器の持ち運びが不要 機器のメンテナンスが不要 容量追加が容易</p>
デメリット	<p>機器のメンテナンスが必要 >最悪の場合データ消失 機器を置くスペースが必要 容量追加がしづらい 機器の盗難リスク</p>	<p>ネットワーク環境が必要 長期的なコストは高い アカウント流出時のリスク</p>



出所:筆者作成

記録メディアとクラウドストレージのメリットとデメリットを比較したのが、図 1 である。記録メディアの最大の強みは、長期的な視点で見ると**非常にコストが低い**点である。また、**データを手元に置いておく安心感**という長所もある。最大の欠点であるデータ消失のリスクを補完するサービスを、コスト優位の範囲内で提供することで、記録メディアはクラウドストレージに十分対抗し得るのではないだろうか。

具体的には、以下の 3 点を満たすサービスを提供することによって、記録メディアの長所を生かしつつ、「顧客の大切なデータの安全性を保証する」ことが可能となり、記録メディア市場全体の活性化につながると思われる。

1. 顧客のメディアのバックアップとメンテナンスを代行する。
2. データ消失が発生する前に、顧客に記録メディアの交換を促す。
3. 新しいメディアへデータを移行し、顧客がすぐに使用できる状態にする。

このようなサービスを、記録メディアの持つコスト優位の範囲内の料金で提供し、かつ十分な採算性を確保することができるかどうか、について検証したい。

6. 新しいサービス事業の提供可能性を検証

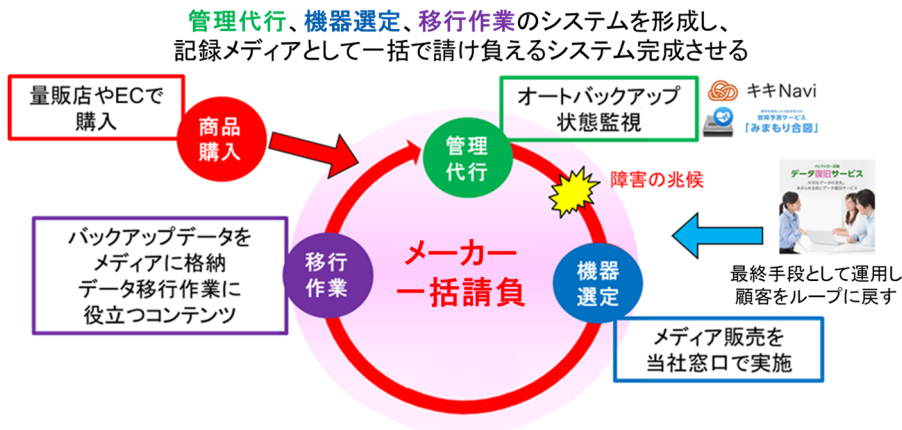
本稿の仮説は、『データの安全性を確保するとともに、長所を活かす新しいサービスを展開することで、記録メディアはクラウドストレージサービスに対抗出来る。』であった。本章では、バッファローをモデルとして、仮説である記録メディアの強みを引き出すバックアップ・サービスが実現可能かの検証を行う。

顧客の記録メディア購入をきっかけとして、顧客と常に記録メディア・メーカーが共にあり続けること

を目指し、サービスコンセプトは、「データのことは記録メディア・メーカーにおまかせ」とする。

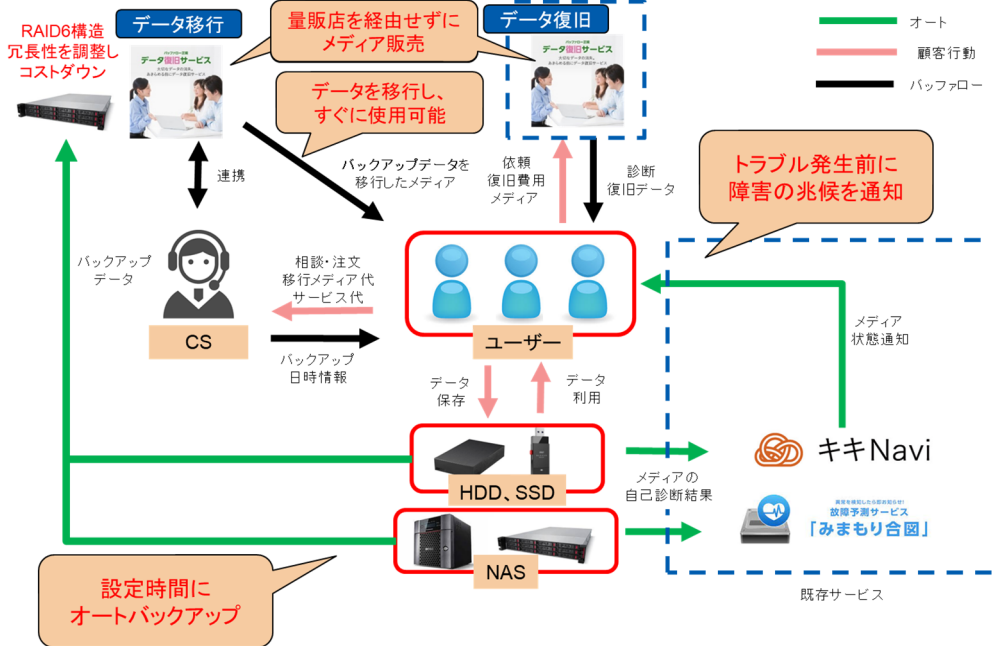
基本的に①記録メディアの「管理代行」、②新しいメディアの「機器選定」、③新しいメディアへの「データ移行」を顧客に代わって行い、常にお客様をサポートし続ける。従来のサービスである「データ復旧事業」は、万が一の際の最終手段として位置づけ、記録メディアのトラブルによってロイヤリティを失いかけた顧客を枠組みに戻すサービスとして平行運用する。サービスコンセプトの全体像については、以下の図2、3を参照されたい。

図2 新サービスのコンセプトと概要



出所:筆者作成

図3 提案サービス図



出所:筆者作成

具体的なサービス内容は以下を想定した。

サブスクリプション

料金体系は月額制のサブスクリプション(月額 700 円/1TB)として展開。対象製品は外付け HDD、外付け SSD、NAS¹を対象とする。

¹ 「NAS」LAN 接続にて、ネットワークに接続できる記録メディア。

管理代行

従来から展開している、「キキ Navi」、「みまもり合図」のシステムを活用し、顧客の記録メディアの状態を常に監視することに加え、あらかじめ顧客が設定した時刻に、定期的に当社サーバーに自動でバックアップを実施する。メディアに異常の兆候を検知した場合には、即顧客に通知し、記録メディアの故障やデータ消失などのトラブルが発生する前に、メディアの交換を促す。

機器選定

トラブル兆候の通知を受けた顧客は、当サービスの窓口で記録メディアの障害状況と、最終バックアップの日時を確認したうえで、相談しながら移行作業用の記録メディアを選択・購入することができる。もし、使用していた記録メディアが論理障害の場合は、データ復旧センターで記録メディアの状態を診断し、利用可能であればフォーマットしたうえで次項の移行作業を行うこともできる。

移行作業

データ復旧センターで、顧客が購入した製品にバックアップデータを格納し、顧客がすぐ利用できる状態にしてメディアを届ける。

事業モデル

当サービスのターゲットは、個人の顧客と中小企業とし、特に以下の3パターンに該当する顧客を中心顧客と定義する。

- 記録メディアについての知識に乏しく、記録メディアの管理が自分ではできない顧客
- バックアップの重要性は理解しているが、つい面倒でバックアップを取らない顧客
- 過去に、記録メディアのトラブルによる、データ損失を経験してしまった顧客

現時点では、「状態監視」や「移行作業」単体のサービスはあるものの、記録メディアの状態監視からデータ移行まで一括で対応するサービスは存在しない。仮に新規に参入してくる企業があったとしても、記録メディア市場でトップシェアを握るメーカーである当社には、コスト・技術面での優位性がある。

図 4 業績シミュレーションと想定条件

	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	単価前提 (千円)	投入数							
							(単位)	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
売上高	4,200	12,600	25,200	50,400	84,000		顧客数	人	500	1500	3000	6000	10000	
売上原価	2,877	7,213	13,650	27,267	45,143		必要容量	1TB/1人	TB	500	1500	3000	6000	10000
サーバー費用	2,320	5,800	11,020	22,040	36,540		サーバー代	2,900/1台	台	4	10	19	38	63
交換用HDD費用	480	1,200	2,280	4,560	7,560		交換用HDD	50/1台	台	48	120	228	456	756
UPS費用	60	180	300	600	960		UPS	300/1台	台	1	3	5	10	16
PC費用	33	33	50	67	83		PC代	50/1台	台	2	2	3	4	5
販売管理費	8,640	10,080	12,240	20,640	30,480		人件費	3,840/1人	人	2	2	2	3	4
営業利益	-7,333	-4,693	-690	2,493	8,377									

単位：千円

出所：筆者作成

7. 終わりに

クラウドストレージの出現で、黙っていても記録メディアが売れる時代は終焉を迎えた。コロナ禍によるテレワークの普及により、記録メディアの販売数は一時的に回復傾向を見せたが、あくまでも特需であり、何も対策を打たなければ今後は衰退の一途をたどることになるだろう。

すでにパソコンは持っていることが当たり前のツールとなり、周辺機器である記録メディアも同様である。顧客が求めている本質的な機能や価値を見つめ、我々の製品やサービスを今一度再定義する時期が来ている。

記録メディア・メーカーとして、顧客と共に歩いていくためにできることは何かを引き続き考察していきたい。

参考文献

- [1] 井上 崇通、村松 潤一、「サービス・ドミナント・ロジックマーケティング研究への新たな視座」, 2010/3/1
- [2] 株式会社 BCN,「BCN AWARD 2022 受賞企業一覧」, 2022/1/17
- [3] 株式会社 ICT総研,「2022 年 クラウドストレージサービス市場動向調査」, 2022/4/18
- [4] 株式会社帝国データバンク,「デジタルデータソリューション株式会社 調査報告書」, 2021/12/20
- [5] 株式会社メルコホールディングス,「株式会社メルコホールディングス決算説明資料(2022 年 3 月期)」, 2022/5/1
- [6] Philip Kotler, Hermanwan Kartajaya、Iwan Setiawan、恩藏直人、藤井清美,「コラーのマーケティング 4.0 スマートフォン時代の究極法則」, 2017/8/21
- [7] 牧誠,「理念 BOOK メルコバリュー」,株式会社メルコホールディングス,2014 年
- [8] Nick Mehta, Dan Steinman, Lincoln Murphy,「カスタマーサクセス——サブスクリプション時代に求められる「顧客の成功」10 の原則」, 2018/6/6
- [9] 西井 敏恭,「サブスクリプションで売上の壁を超える方法」, 2020/1/23
- [10] 日本データ復旧協会,「2018 年ー2020 年のデータ復旧市場規模について」, 2022/3/29
- [11] TechTarget, Inc,「Data Backup and Recovery Market By Backup Type (Service Backup, Media Storage Backup), By Organization Size (Small and Medium-Sized Enterprises), By Deployment Type, By Service, By Software, By Industry Vertical, and By Region Forecast to 2030」, 2022/4/1
- [12] Ulrike Hack,「The real-world challenges of growing server estates (The State of Database Monitoring Survey, Insights Report)」, 2021/9/8