



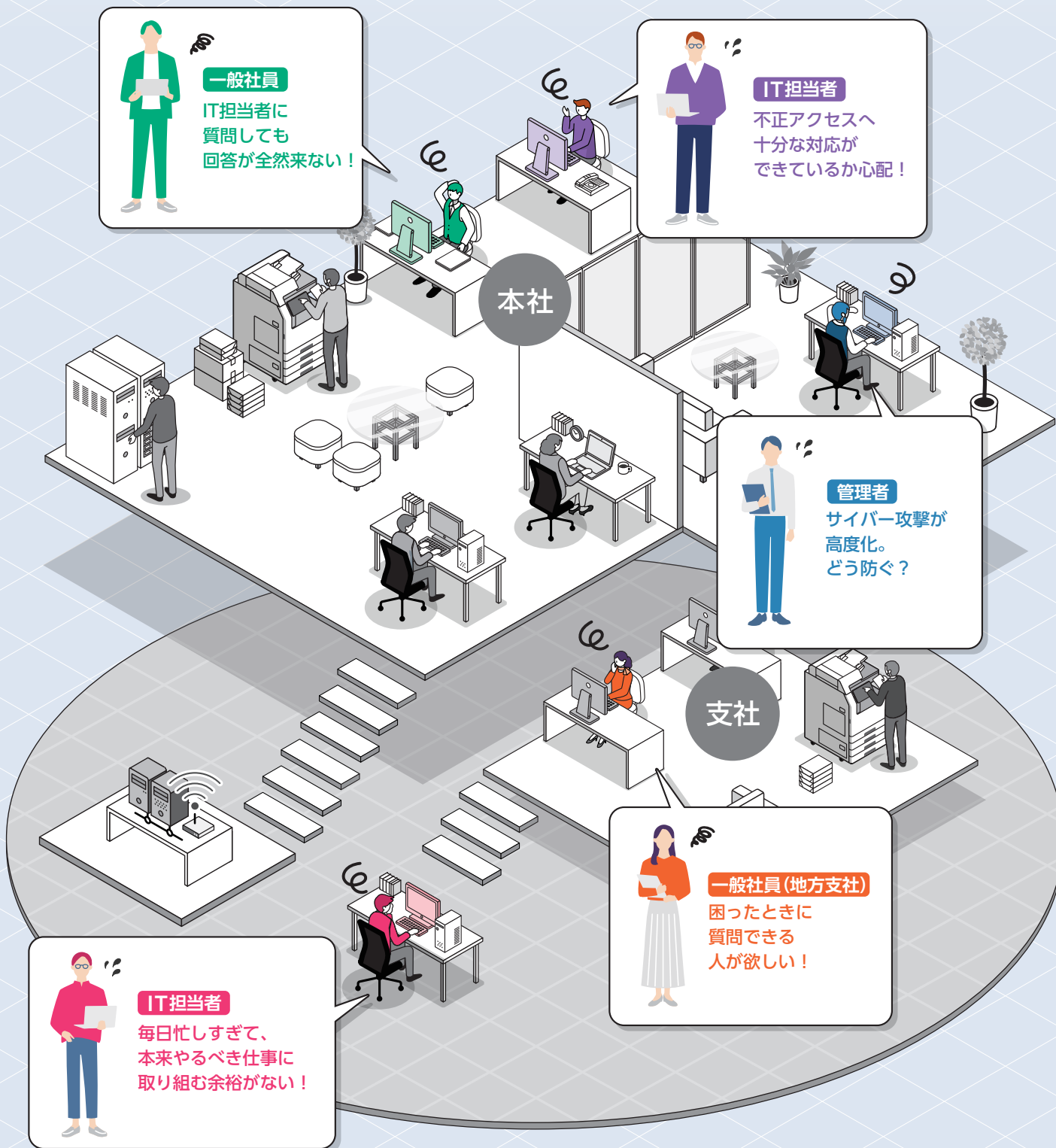
お客様のIT運用／管理業務を支援するITサポートサービス

IT Expert Services



オフィスにはITの課題が山積み。 困っている人がたくさんいます。

業種・業界や部署・業務内容ごとに異なるさまざまな課題に加え、高度化するサイバー攻撃への対策など、複雑化するセキュリティ課題に対して、「どこから手を付けていいかわからない」と困っているケースが数多くあります。



IT Expert ServicesがITの「困った」をなくします。

IT関連の課題に悩む企業にぜひおすすめしたいのが、ITサポートサービス「IT Expert Services」です。お客様のご要望に合わせて必要なサービスを組み合わせることが可能で、セキュアで安心して働けるIT環境の実現に貢献します。

問い合わせ対応・操作支援

問い合わせや障害への対応を行い、早期解決に向けた支援をします。

- 問い合わせ/障害切り分け対応
- リモート操作支援
- 駆け付けサポート

聞く
communicate

運用支援

ITの運用・管理業務を幅広く支援し、お客様の業務負担を低減します。

- 環境再設定
- 異常検知時のトラブル防止対応
- FAQ展開やレポートに基づく運用改善支援

支える
support

IT Expert Services

IT資産の可視化や運用/管理から環境改善支援まで、ニーズに合わせてワンストップで支援

知る
understand

伝える
insight

守る
secure

IT環境の把握と管理

お客様のIT環境を可視化し、継続的にIT資産を管理します。

- IT環境の情報を自動で収集
- 継続的な資産管理
- リモート監視

IT資産・IT環境・働く環境のセキュリティ対策を支援

さまざまな脅威やリスクを排除し、安全なIT環境の実現を支援します。

- 各種セキュリティ対策の提案・導入
- IT環境や資産情報の可視化と一元管理
- 継続的な運用管理とマネジメント

IT環境の可視化/改善支援

収集・把握したIT環境の情報を活用し、改善に向けた報告を行います。

- 毎月のご利用状況を報告
- 機器の保守切れや代替案を通知
- IT環境改善に向けたソリューションの紹介

IT Expert Servicesの特長



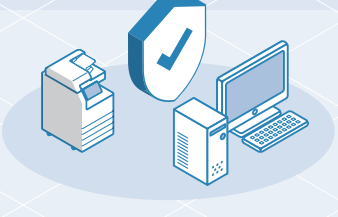
ITの運用管理を任せられる

- サービスデスクが電話とリモートにより、従業員の皆さまからの問い合わせや障害に対応します。
- PCやMicrosoft Officeなどに関するちょっとした問い合わせにも対応します。
- リモートで対応できない障害にはエンジニアが現地へ訪問し、支援します。
- メーカー修理が必要な場合、修理要請や送付修理手続き代行を行います。
- 対象機器の状況や問い合わせ履歴をレポートとしてご提供します。



自由度の高い使い方ができる

- 必要なサービスを自由に選択、組み合わせることができます。
- PC1台から始められ、特定部門だけの導入も可能。必要に応じた台数の増減も自由にできます。
- 障害切り分けや問い合わせ対応から利用環境改善支援まで、サービスレベルの拡張が可能です。

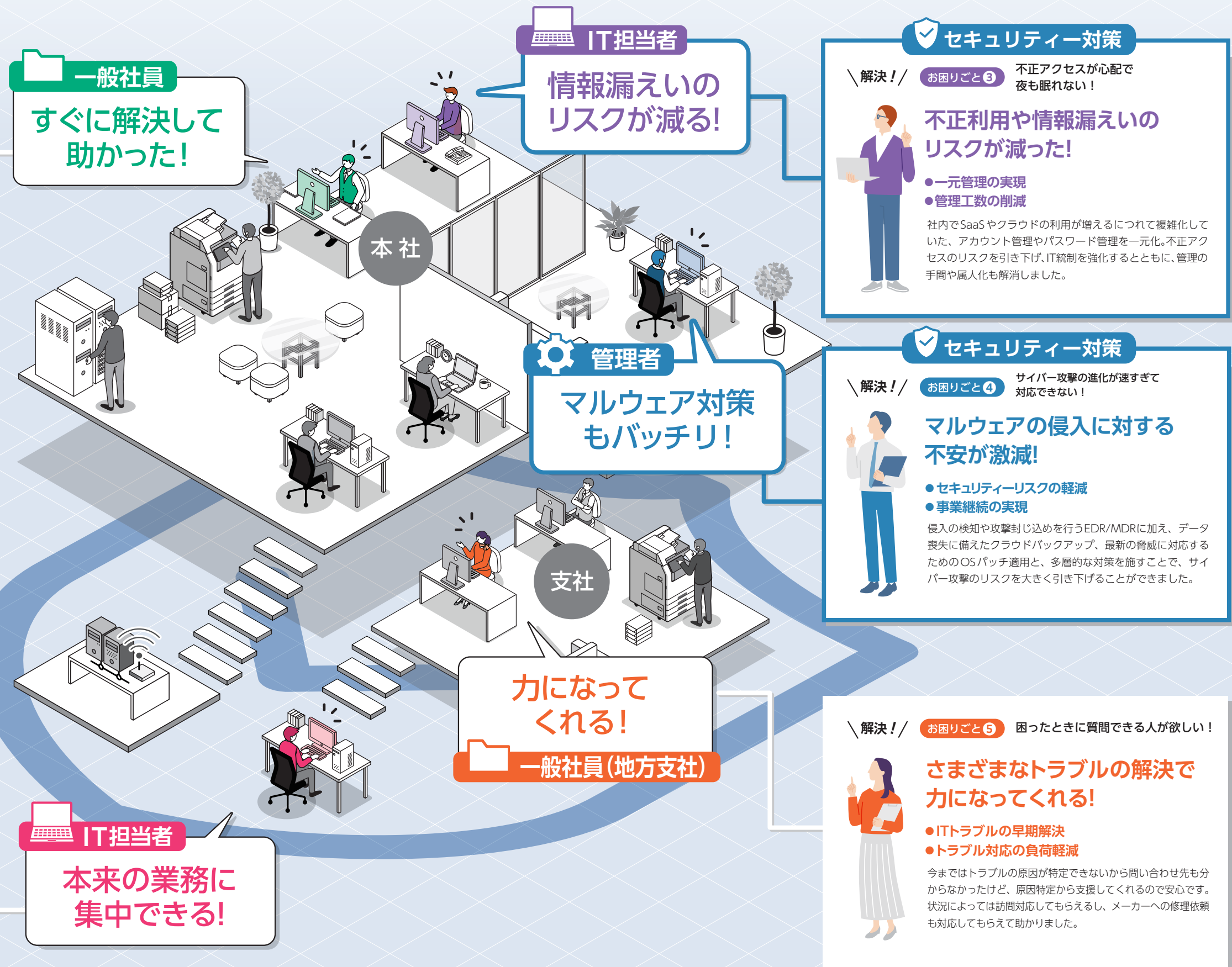


安全・安心を実現できる

- ランサムウェアの進化、IT技術のトレンドなど、最新動向を踏まえた有効なセキュリティ対策を提供します。
- セキュリティ専門家のサポートにより、お客様の運用負担を低減します。
- 複数の対策を多層的に実施することで、リスクを大きく引き下げます。

IT Expert Servicesが セキュアで安定した IT環境を実現します。

IT Expert Servicesは、ITの運用管理からセキュリティ対策まで、幅広く支援するITサポートサービスです。お客様のIT環境に合わせてサービスメニューを柔軟に組み合わせることが可能で、PC1台から契約できます。IT資産の管理、日常のIT運用・管理業務の支援、脅威やリスクに応じたセキュリティ対策の導入支援など、ITに関する業務に幅広く対応し、セキュアで安定したIT環境を維持するとともに、お客様のIT関連業務の負荷を低減します。



解決! / お困りごと① IT担当者に質問しても回答が全然来ない!

気軽に質問できて
すぐに解決したので助かった!

- 問題の早期解決
- 属人化の解消

PCの使い方など、ちょっとしたことで質問できます。OSやアプリのバージョンが変わり、使い方が分からなくなって困ったときも、質問したらすぐに回答を得られて本当に助かりました。

解決! / お困りごと② 毎日忙しすぎて、本来やるべき仕事に取り込む余裕がない!

課題の整理や計画立案が
しやすくなった!

- IT課題の早期発見
- リソースの有効活用

レポートでIT機器の状況が把握できるので、課題が整理でき、対策しやすくなりました。また、問い合わせ対応などの日常業務からトラブル対応まで幅広く任せることができ、計画立案などのやるべき業務に集中できています。

解決! / お困りごと⑤ 困ったときに質問できる人が欲しい!

さまざまなトラブルの解決で
力になってくれる!

- ITトラブルの早期解決
- トラブル対応の負荷軽減

今まではトラブルの原因が特定できないから問い合わせ先も分からなかったけど、原因特定から支援してくれるので安心です。状況によっては訪問対応してもらえるし、メーカーへの修理依頼も対応してもらえて助かりました。

IT Expert Services サービス内容のご紹介

IT Expert Servicesには幅広いサービスが含まれますが、それらは「ITの運用管理を支援するサービス」と「セキュリティ対策を強化するサービス」の2種類に分けることができます。
ここからは、それぞれのサービス内容について詳しくご紹介していきます。



ITの運用管理を支援するサービス

「問い合わせ対応」「障害対応支援」「レポート提供」の3つのサポートをベースとして、ご要望や必要に応じてさらに幅広いサポートも提供しています。



問い合わせ対応

PC関連の操作方法など、日々発生する困りごとを電話・メール・リモートで対応します。

問い合わせ対応・操作支援

- PCの操作などの日常的な問い合わせに、電話・メール・リモートにて回答します。

【サービス提供時間: 平日(月～金) 9:00～17:30 (土日、祝祭日、年末年始を除く)】



障害対応支援

発生した障害に対し、解決に向けて支援します。必要に応じて訪問対応を行います。

障害切り分け、訪問対応など障害発生時の支援

- 対象機器に障害が発生した場合、故障箇所の特定を支援します。
- 電話・メール・リモートで特定できない場合はエンジニアが訪問し、故障箇所の特定を支援します。



レポート提供

毎月レポートを発行します。レポートにより、社内のIT環境を定期的に把握できます。

レポートの提供

- 対象機器の状況やお客様からの問い合わせ履歴をまとめ、レポートとして提供します。

弊社商品 問い合わせ取り次ぎ

- IT Expert Servicesで連携している弊社商品に関する問い合わせをいただいた場合、各商品のコンタクトセンターに取り次ぎ、各商品の担当者よりお客様に連絡します。

他社訪問要請代行・送付修理手続き代行

【他社訪問要請代行】
お客様に代わり障害原因となった対象機器の訪問修理または引き取り修理をメーカーに要請します。

【送付修理手続き代行】
障害原因となった対象機器の修理依頼先事業者への送付作業、対象機器または接続機器の取り付け/取り外しをお客様に代わり対応します。

その他のオプションとして、お客様に代わってお客様のシステム環境を現地にて調査する「対象機器調査代行サービス」、サービスに必要なエージェントを対象機器にインストールする「エージェントインストールサービス」などもあります。

パッチソフトウェアのインストール

- 障害切り分けの結果、パッチソフトウェアのインストールが必要となった場合にインストールを行います。

ソフトウェア再インストール・環境再設定

- 障害などで、ソフトウェアの再インストールが必要となった場合、インストールを行います。
- バックアップデータを利用したリストアによる環境の再設定を行います。

※ 対象のソフトウェアは「サービス提供条件およびサービス仕様」をご確認ください。

オプション

運用支援

設定変更作業

- メールでのご依頼に基づき、あらかじめ定められた設定の変更を代行します。

時間外サポート

- サービスデスクのサポート時間を拡大します。
- 対象機器の操作支援や障害切り分け支援を、電話・メール・リモートにて、平日21時まで対応します(土日・祝日・年末年始は除く)。

改善支援

- ITインフラに関わる重大なトラブルに対応します。
- インシデント(重大なトラブル)に対する恒久策を提示します。
- 個別相談に対応し、アドバイスを行います。



セキュリティ対策を強化するサービス

アクセスの「識別」から、脅威に対する「防御」と「検知」、インシデント発生後の「対応」「復旧」まで、必要なセキュリティ対策をトータルで提供しています。

識別	防御	検知	対応	復旧
ID管理 SaaS管理	OSパッチ適用サポート(PC)	EDRサービス	MDRサービス	クラウドバックアップサービス
認証情報やアカウントの管理を一元化し業務負荷軽減と安全なクラウド利用を実現します。	Windows PCの更新プログラムを計画的に適用・管理し、安全で安定した環境を提供します。	端末の挙動を監視し、マルウェアの侵入を早期に検知し、被害を抑制します。	セキュリティアナリストが常時監視・分析を行い、迅速な初動対応を実施します。	マルウェア感染や災害、誤操作によるデータ消失時にもデータ復旧と業務再開を支援します。

EDR/MDR

【IT Expert Services EDR/MDRサービス Powered by WithSecure】

IT Expert Services EDR/MDRサービスは、高精度なEPP(NGAV)とEDRの検知・防御機能に、専門セキュリティアナリストが24時間365日体制で監視～修復を行うMDRを組み合わせ、脅威への一連の対応を手軽に導入・運用できるサービスです。

侵入前の対策

防御



サイバー攻撃

EPP (NGAV)

高精度EPPによるリスク低減
PC、サーバーへ導入するエージェントに高精度なEPPを実装。侵入そのものを極限まで防ぎ被害を最小化

侵入後の対策

検知

アナリストによる常時監視・分析・検知

特定・管理

分析システム
アナリストが深刻なインシデントを特定、必要に応じ手動隔離後、アラートを徹底的に調査・識別し、良性と異常を区別

セキュリティアナリスト

調査

アナリストがインシデント修復まで対応

修復

EDR

機械判定による常時監視・検知
エージェントによる自動隔離

特長

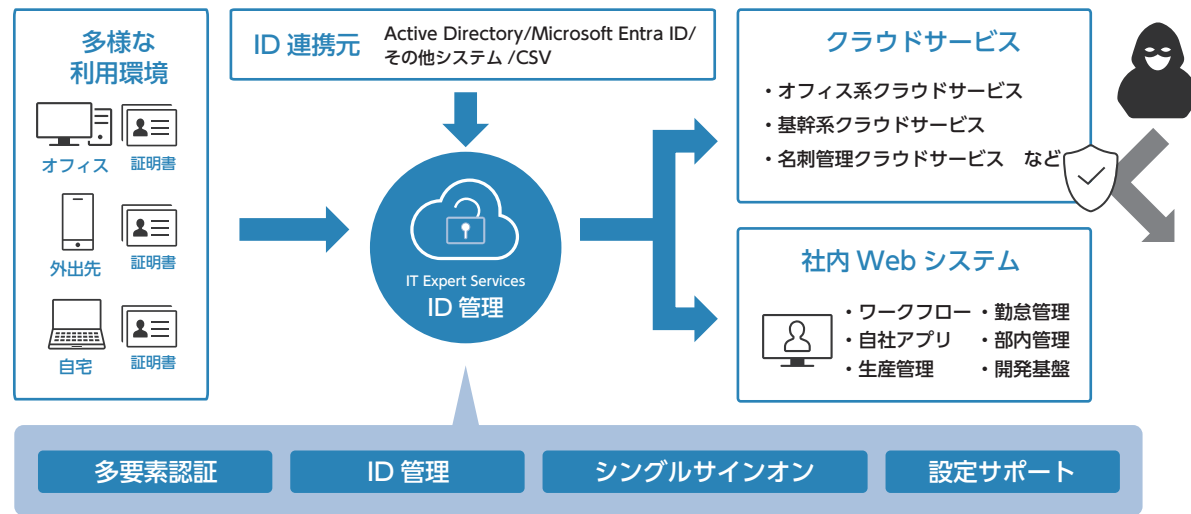
- すぐに始められるセキュリティ対応
EPP・EDR・MDRが一つのエージェントになっているため、導入が容易。推奨のプロファイルを標準設定しているため個別設定なしですぐに利用可能。
- 利用デバイスを一元管理
どこからでもアクセス可能なWeb管理コンソールを提供。管理者がデバイス状況を可視化できることはもちろん、万一の感染時に隔離されたデバイスの解除操作も一元的に実施可能。
- 専門家による手厚いサポート
セキュリティ専任のアナリストが、検出したインシデントを分析し、誤検知を極限まで低減、適切な対応を行うことで運用負荷を軽減。

6

7

ID管理 [IT Expert Services ID管理 Powered by GMOトラスト・ログイン]

IT Expert Services ID管理は、シングルサインオンと多要素認証の機能により、クラウドサービスへの安全なアクセスと利便性の高いアクセスを同時に実現するサービスです。

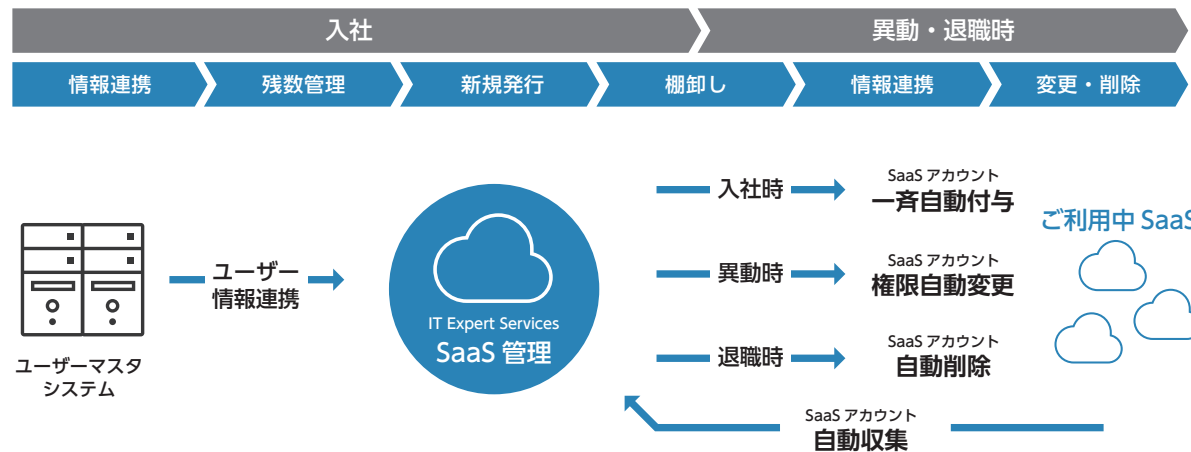


特長

- 国内8,500以上のアプリケーションにシングルサインオンできる
- 多要素認証による強固なセキュリティを実現
- ID情報や利用状況をユーザーごとに管理可能

SaaS管理 [IT Expert Services SaaS管理 Powered by freee IT管理]

IT Expert Services SaaS管理は、SaaSアカウントの棚卸・発行・削除の自動化とセキュリティリスク検知により、SaaS管理の負荷軽減とIT統制・セキュリティ強化を実現するサービスです。



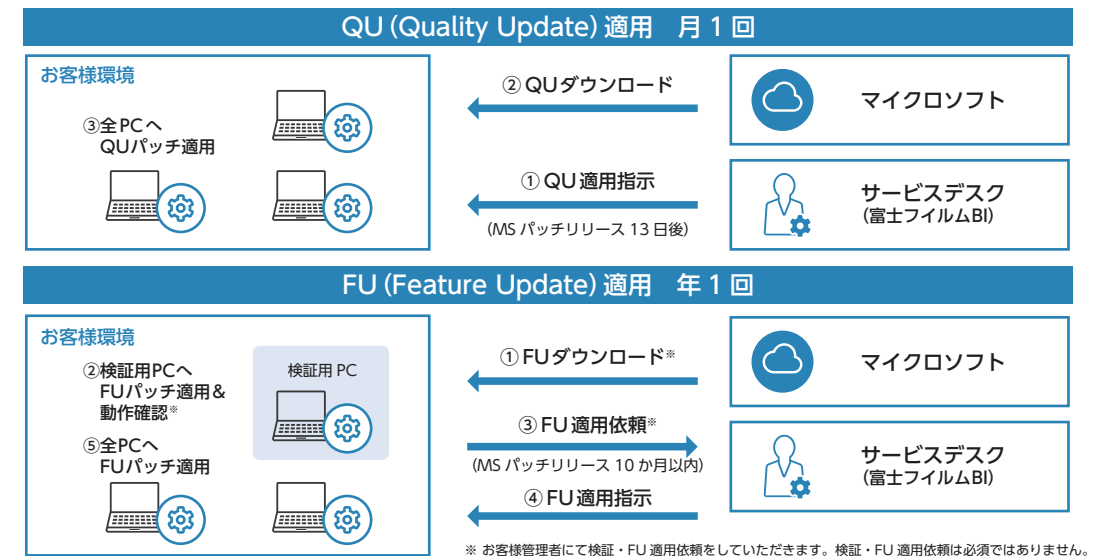
特長

- 入社時や異動時などの大量のアカウント作業を自動で実施
- シャドーアカウントの検知などセキュリティ管理が万全
- セットアップやオートメーション設定など必要な作業を徹底サポート

OSパッチ適用 [IT Expert Services OSパッチ適用サポート(PC)]

IT Expert Services OSパッチ適用サポートは、Windows クライアントOSのQU/FUパッチを適用する環境をお客様に提供し、パッチ適用ポリシー設定、OSパッチ適用支援、サービスデスクによる問い合わせ対応を行うサービスです。

※OSパッチ適用対象機器は、IT Expert Services「PCサポート」の契約が必要です。



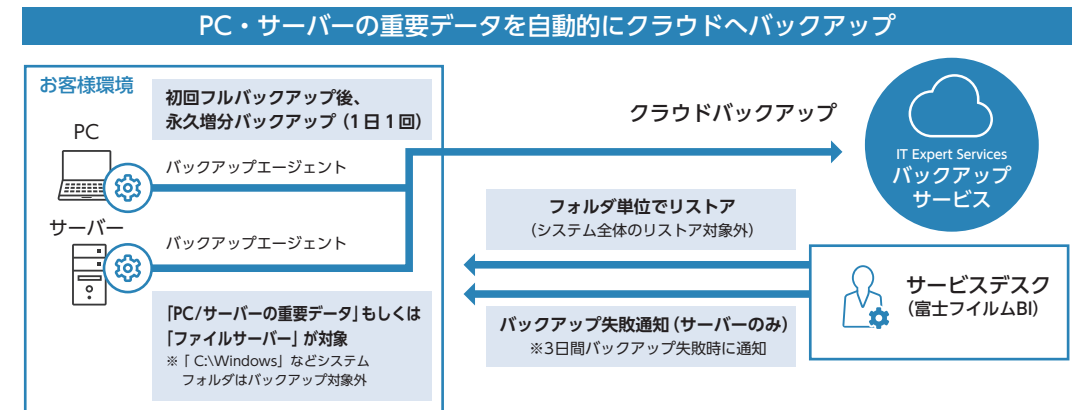
特長

- Windows PCへの更新プログラムの適用漏れを防止、常に最新の状態を維持
- PC単位の月次レポートで全拠点のPCを一元管理できる
- 大型アップデートの際は事前検証を実施、不具合発生を未然に防止

バックアップ [IT Expert Services クラウドバックアップサービス]

IT Expert Services クラウドバックアップサービスは、クラウドバックアップ500GB(ライセンス数を追加することでバックアップ容量が追加可能)の環境をお客様に提供し、初期バックアップ設定、リストア支援、サービスデスクによる問い合わせ対応を行うサービスです。

※バックアップ対象機器は、IT Expert Services「PCサポート」「Serverサポート」の契約が必要。契約容量内であれば、台数に制限なくバックアップ可能。



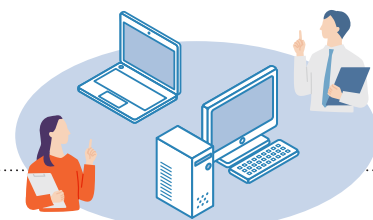
特長

- ランサムウェアによるデータ破壊が発生しても被害を最小限に抑制
- 災害や誤操作によるデータ消失からスピーディーに復旧可能
- サービスデスクがフォルダ単位でデータをリストア。復旧作業の負担を軽減

セキュリティサービスの導入パターン

IT Expert Servicesは、多彩なセキュリティサービスを組み合わせることで、お客様のIT環境や課題に応じた対策を実現します。ここでは、PCのための対策からクラウド利用時の対策まで、それぞれのニーズに応じた導入パターンをご紹介します。

CASE 01 PCを安全に使いたい!



- OS更新が従業員任せになっている…
- PC管理の負荷を減らしたい…
- マルウェア感染を防ぎたい…

対応する導入パターン

PCを常に安全な状態に保ち、マルウェア感染や脆弱性を突いた攻撃リスクを低減するパターン

IT Expert Services
OSパッチ適用
サポート(PC)

IT Expert Services
EDR/MDRサービス
Powered
by WithSecure

OSパッチ適用を支援し、EDRで端末の状態を継続的に監視することで、攻撃を受けにくいPC環境づくりを支援します。

CASE 02 ランサムウェア対策を強化したい!



- セキュリティ担当者が不足している…
- 社内に24時間監視体制を構築できない…
- ランサムウェア被害が心配…

対応する導入パターン

侵入を完全に防ぎきれない前提で、検知・判断・対応までを強化するパターン

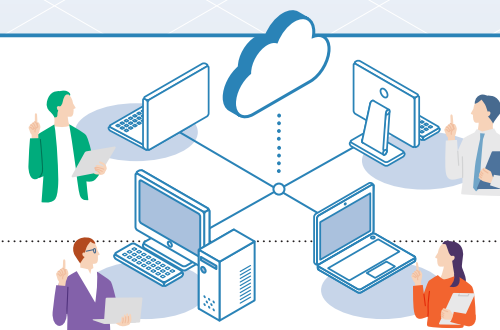
IT Expert Services
OSパッチ適用
サポート(PC)

IT Expert Services
クラウド
バックアップサービス

IT Expert Services
EDR/MDRサービス
Powered
by WithSecure

EDRで端末の不審な挙動を検知し、MDRが専門家による監視・調査・対応で支援します。あわせて、OSパッチ適用とクラウドバックアップにより、侵入前の予防から侵入後の対応・復旧までを強化します。

CASE 03 クラウドを安全・簡単に使いたい!



- Microsoft 365やSaaSの利用が増えている…
- アカウント管理を効率化したい…
- 不正ログイン対策を強化したい…

対応する導入パターン

クラウドサービスの利用拡大に伴うID・アカウント管理の煩雑化を解消するパターン

IT Expert Services
ID管理
Powered
by GMOトラスト・ログイン

IT Expert Services
SaaS管理
Powered
by freee IT管理

シングルサインオンや多要素認証によりログイン環境を安全・便利にし、SaaS利用状況やアカウント管理の見える化を進めます。

CASE 04 端末とクラウド、どちらの安全も強化したい!



- セキュリティ対策をまとめて見直したい…
- 取引先から対策強化を求められている…
- BCP・事業継続対策まで対応したい…

対応する導入パターン

ID管理、端末防御、監視、データ復旧までをまとめて備えた総合パターン

IT Expert Services
ID管理
Powered
by GMOトラスト・ログイン

IT Expert Services
OSパッチ適用
サポート(PC)

IT Expert Services
EDR/MDRサービス
Powered
by WithSecure

IT Expert Services
クラウド
バックアップサービス

IT Expert Services
SaaS管理
Powered
by freee IT管理

不正アクセス対策、脆弱性対策、マルウェア検知・対応と万一のデータ復旧を組み合わせることで、日常の安全運用からインシデント発生時の事業継続までをトータルに支援します。

利用サービス一覧

		提供機能 (基本)						オプション							
基本サービス名	サービス概要	問い合わせ 対応	障害 復旧 支援	レポート 送付	操作 支援	管理 環境 提供	専用ソフト ウェア提供	サポート 時間延長	サポート 範囲拡張	設定 変更 代行	環境 改善 支援	専用 証明書 提供	MDR	パッチ適用 サポート	クラウド バック アップ
PCサポート	Client PC を対象に、 各種サポートを実施し ます。	○	○	○	○	－	－	○	○	○	○	－	－	○	○
Serverサポート (オンプレミス)	オンプレミスまたは、仮 想ゲスト OSのServer PCを対象に、各種サ ポートを実施します。	○	○	○	－	－	－	○	○	○	○	－	－	○	○
Serverサポート (仮想ゲスト OS)		○	○	○	－	－	－	○	○	○	○	－	－	○	○
NASサポート (Windows)	NASを対象に、各種サ ポートを実施します。	○	○	○	－	－	－	○	○	○	○	－	－	－	－
NASサポート (非Windows)		○	○	○	－	－	－	○	○	○	○	－	－	－	－
NW機器サポート (ローエンド)	ネットワーク機器を対 象に、各種サポートを 実施します。	○	○	○	－	－	－	○	○	○	○	－	－	－	－
NW機器サポート (ハイエンド)		○	○	○	－	－	－	○	○	○	○	－	－	－	－
複合機サポート	弊社複合機を対象に、 各種サポートを実施し ます。	○	○	○	－	－	－	○	－	○	○	－	－	－	－
エンドポイント セキュリティ (PC)	Trellix社のエンドポ イントセキュリティ 「Trellix Protect Plus」 のライセンスを契約に 応じた数でデバイスに 提供するとともに、各種 サポートを実施します。	○	○	○	－	○	○	○	－	－	－	－	－	－	－
エンドポイント セキュリティ (Server)		○	○	○	－	○	○	○	－	－	－	－	－	－	－
エンドポイント セキュリティ (モバイル)		○	○	○	－	○	○	○	－	－	－	－	－	－	－
ID管理	GMOグローバルサイン 社のIDアクセス管理ク ラウドサービス「GMO トラスト・ログイン SSOプロ(弊社向けに一 部改修)」のライセンス を契約に応じた数でお 客様へ提供します。	○	－	○	－	○	－	○	－	－	－	○	－	－	－
EDR	WithSecure社 のEDR サービス「WithSecure Elements EDR and EPP for Computers Premium」のライセンス を契約に応じた数でお 客様に提供します。	○	－	○	－	○	○	○	－	－	－	－	○	－	－
SaaS管理	freee社のSaaS管理ク ラウドサービスをライセ ンスの契約に応じた数 でお客様へ提供します。	○	－	○	－	○	－	○	－	－	－	－	－	－	－

記載のサービス内容は2026年9月現在のものです。最新情報は以下のページをご参照ください。

IT Expert Services サービス提供条件およびサービス仕様
<https://www.fujifilm.com/fb/ja/support/it-services/it-management/it-expert-services>



FUJIFILM

富士フイルム ビジネス イノベーション株式会社
〒107-0052 東京都港区赤坂9-7-3

[fujifilm.com/fb](https://www.fujifilm.com/fb)

お問い合わせは
0120-27-4100

受付時間: 土、日、祝日および当社指定休業日を除く9時～12時、13時～17時。フリーダイヤルは、海外からはご利用いただけません。また、一部のIP電話からはつながらない場合があります。※お話の内容を正確に把握するため、また後に対応状況を確認するため、通話を録音させていただくことがあります。

この商品に対するお問い合わせは、下記の営業担当へ…

●記載内容及び商品の仕様、外観等は改良のため予告なく変更する場合があります。また、商品の色調は、フィルム、印刷インキの性質上、実際の色とは異なって見える場合がありますので、あらかじめご了承ください。●FUJIFILM、およびFUJIFILM ロゴは、富士フイルム株式会社の登録商標または商標です。
●DocuWorks、Working Folder、FUJIFILM Wpro は、富士フイルムビジネスイノベーション株式会社の登録商標または商標です。●Microsoft Windows、Microsoft Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。●Adobe、Adobe ロゴ、Adobe Creative Cloud は、米国ならびに他の国における Adobe の登録商標または商標です。●その他の社名または商品名等は、それぞれ各社の商標、または登録商標です。