

“はたらく”を進化させる多様な価値を提供

より効率的・生産的な働き方を実現し、業務プロセス変革や働き方改革を支援します。



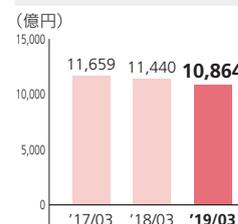
戦略の方向性：オフィスプリンティング

画像機器を中心とした基盤事業において、利益重視の戦略を引き続き展開し、商品／販売ルート／地域を選択と集中により、収益力を強化しています。今後はクラウド連携やソフトを組み合わせたソリューションを拡充し、お客様の働き方改革と生産性革新に貢献していきます。

オフィスプリンティング事業担当

(株)リコー 常務執行役員 オフィスプリンティング 事業本部長
中田 克典

売上高



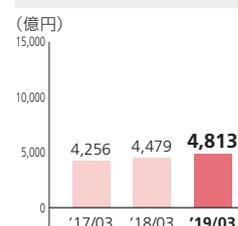
戦略の方向性：オフィスサービス

成功モデルのグローバルな展開とRICOH Smart Integration (RSI)を活用した新たな価値創造により事業の成長を加速します。また、デジタルビジネスへの積極的投資、パートナー戦略の展開やIoTデバイスの開発による事業領域の拡大も目指していきます。

プラットフォーム事業担当

(株)リコー 常務執行役員 プラットフォーム 事業本部長
野水 泰之

売上高



社会への価値提供(オフィスプリンティング／オフィスサービス)

企業の業務ワークフローの自動化・省力化を実現し、お客様の生産性向上および新たな知の創造のための時間創出に貢献していきます。

事業環境と成長領域

私たちの働く空間は今やオフィスにとどまらず、あらゆる場所がワークプレイスに進化しています。こうした環境下で、リコーグループがお客様に提供する価値を「EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES」¹と定義し、人々の“はたらく”をよりスマートに変革する提供価値の拡大を目指して、オフィスプリンティングとオフィスサービスの2つの領域で事業を展開しています。

近年、大手企業のお客様は、生産性を向上させる機器の導入や働き方改革に代表される多様な働き方を求め、リモートワークを支援するSaaS型のクラウドサービスやモバイルサービスの導入を検討されています。一方、中小のお客様には、紙を中心としたワークフローのデジタル化による業務の効率化やセキュリティの強化といったニーズがあります。リコーグループは、このような動向をとらえ、クラウドサービスやモバイルサービスと親和性の高いMFP、インタラクティブホワイトボード(IWB)、「RICOH Unified Communication System」(RICOH UCS)等のオフィス機器およびリコー統合

プラットフォーム「RICOH Smart Integration」を開発しました。この「RICOH Smart Integration」を活用することでリコーグループやパートナーの機器がつながるとともに、月額課金のサブスクリプションサービスにより、初期投資を抑えつつ、お客様がいつでも最新のサービスを利用することが可能となりました。

お客様の利便性を向上させるために、機器の使用・稼働状況をオンラインで把握できるリモート管理サービス「@Remote」²をグローバルで提供し、お客様の手を煩わせることなく消耗品やメンテナンスを手配しています。さらに機器データを分析し、故障する前に予兆保守・サポートを行うことで、機器のダウンタイムのさらなる短縮に努めています。加えて、2019年3月期からは、デジタルビジネスの領域でも積極的な協業等の事業拡大にむけた投資を開始し、資本提携や業務提携を進めています。また、従来の企業内での業務生産性向上の枠を超え、ドキュメントやコミュニケーションにかかる企業間業務の業務プロセスの変革をお客様に提案しています。

詳しくはWEB

¹ EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES jp.ricoh.com/about/empowering-digital-workplaces/
² @Remote www.ricoh.co.jp/remote/

新世代MFPによるワークフローのサポート

2019年1月に発売した新世代MFP「RICOH IM Cシリーズ」は、最新のクラウドサービスとの連携によりドキュメントをデジタルデータ化し、AIなどによるさまざまな処理を行うことで業務プロセスの自動化・省力化を支援します。大型タッチパネルを使ってクラウドサービスにアクセスし、お客様自身が必要なアプリケーションを選択・導入することが可能です。また、スキャンした文書やPCで作成した文書をプライベートクラウドに保存して閲覧・共有の利便性を上げたり、プロジェクターやIWB、ス

マートフォン、タブレット等でのデータ共有を簡便化するサービスも提供しています。MFPがいわばハブとなり、中小企業のお客様がクラウドサービスを簡単に利用できる環境を提供することで、企業のIT化促進にも貢献します。このように、新世代複合機とクラウドプラットフォーム「RICOH Smart Integration」を介して各種クラウドサービスを組み合わせ合わせた組織生産性を革新するソリューションを提供することで、中小企業の業務プロセス変革を支援します。



RICOH IM C6000

各国・地域の実情を捉えたオフィスサービスの提供

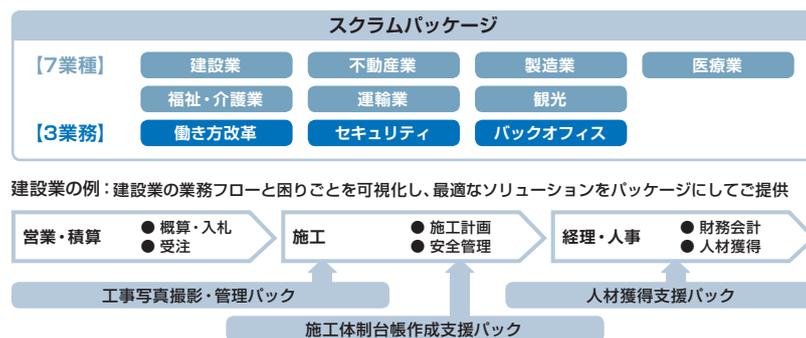
オフィスサービスの領域では、各国・地域のニーズや環境に即したサービスをグローバルに展開しています。欧州極では、2017年にポーランド・ワルシャワにサービス・オペレーティング・センターを設立。これにより、欧州各国のお客様にネットワークやアプリケーションのリモート監視サービス、ITインフラやIT資産の運用管理を請け負うマネージドサービスを提供できるようになりました。また、コミュニケーションサービス分野では、欧州極本社であるRicoh Europe Holdings PLCのオフィスをご覧いただき、働き方改革の具現化した姿を体感していただくことで、お客様の課題解決に貢献しています。

米国では、大手顧客を中心にドキュメント関連業務のアウトソーシングサービスを提供。お客様のニーズごとに最適なドキュメントサービスを提案し、業務効率と付加価値の向上を実現しています。

日本では、建設業や不動産業をはじめとする7つの業種と働き方改革・セキュリティ・バックオフィスの3つの共通業務において課題解決提案を行うソリューションパッケージ(スクラムパッケージ)として提案しています。これは業種・業務の困りごと

に対して最適なソリューションをパッケージで提供するものです。

また、パートナープログラムとしてICT機器メーカーやアプリケーションベンダーなどのビジネスパートナーとの連携を強化しています。業種・業務ごとの課題を熟知したさまざまなパートナーとリコーグループ双方の強みを活かし、お客様の業種・業務に合わせたソリューション開発を強化することで、働く現場とオフィスの業務を自動化・省力化し、中小企業を中心としたお客様の生産性革新に貢献します。このパートナープログラムは今後はグローバルに展開予定です。



積極的な協業

お客様の働き方をスマートに変革する提供価値をさらに向上させるための協業を進めています。2018年7月には、音声認識技術・ソリューションを提供するHmcomm(株)、(株)BONXのスタートアップ企業2社との協業を開始しました。Hmcommの提供するディープラーニングを活用した音声認識技術AI(人工知能)を活用した

ソリューションと、BONX独自のヘッドセット「BONX Grip」とスマートフォンアプリを組み合わせたコミュニケーションツールを、リコーグループの顧客接点力を用いて拡販していきます。さらにIWBなどのエッジデバイスに組み込むことで、お客様の働き方改革の取り組みを支援します。

また2018年10月には、企業間取引の効率化を支援するクラウド型請求ソフト「MakeLeaps」を有するメイクリース株式会社の全株式を取得しました。今後は、リコー製のMFPやさまざまなベ

ンダーの顧客管理システムや会計システム、販売管理システムなどと「MakeLeaps」を組み合わせ、企業内のワークフローや企業間取引のデジタル化をより一層支援していきます。

オフィスと現場をつなぎ、業務プロセスを変革

2019年5月、さまざまな現場の空間を遠隔地間で丸ごと共有できる多拠点双方向コミュニケーションシステム「RICOH Unified Communication System (UCS) 360 VR Live」の提供を開始しました。このシステムは、テレビ会議・WEB会議システム(RICOH UCS)と360°の静止画と動画を撮影できる全地球カメラ「RICOH THETA」を組み合わせ、専用機器やスマートフォン、パソコンと接続することでリアルタイムに360°映像を配信できます。専

用回線やMCU(多拠点接続装置)の設置が不要なため、RICOH THETAを現場の作業者が装着し、「RICOH UCS 360 VR Live」に接続するだけで、現場の状況を丸ごと共有できます。視聴者は手元のデバイスで自由に視点を操作し、拡大・縮小も可能です。オフィスに限らず、店舗、工場、教室、病院、建設現場、事故・災害現場などの状況を迅速かつ正確に共有し、円滑に意思疎通ができるため、さまざまな業務を遠隔地から支援できます。



「RICOH Unified Communication System 360 VR Live」の構成イメージ

「RICOH UCS 360 VR Live」は、新世代MFP「RICOH IM Cシリーズ」や「RICOH Interactive Whiteboard」、「RICOH UCS」、「RICOH THETA」などのさまざまなエッジデバイスやアプリケーションをクラウドプラットフォームでつなぎ、お客様のワークフロー変革をサポートします。

さまざまなシーンでの課題解決事例

人々の“はたらく”をよりスマートにするプラットフォームの提供

リコーグループでは、お客様への新たな価値提供の拡大のためにプラットフォームを開発・提供しています。このプラットフォームを通じて、さまざまな業種・業務における生産性の革新をサポートしています。

●オフィスにおける文書管理

オフィスにおいては、専用スキャナやMFP等のさまざまな機器でスキャンされたデータを、OCR処理などを経て自動的に判別し、名刺情報・文書情報・会計情報等のシステムに振り分け登録することができます。例えば請求書

では、AIにより記載された情報が自動認識され、会計システムに登録されます。このように、今までは手作業で時間や手間をかけて行っていた業務が省力化・自動化され、システムへの入力作業負荷の低減や業務の中抜きなどが実現できます。



さまざまなシーンでの課題解決事例

●介護・福祉現場における情報取得・共有

介護・福祉の現場では、ベッドに取り付けられたセンサー情報を取得することで、利用者の離床状況やベッド上の状態をリアルタイムで介護担当者に通知することができます。また、利用者の活動履歴やバイタルサイン・体重変化などの記録情報は、介護システムに合わせたデータ形式に変換され、システムに自動登録されます。

今までは現場で確認しなければわからなかったことが、どこにいても利用者の状況をリアルタイムで把握することができるようになり、巡回回数の低減や“ヒヤリハット”の軽減、介護担当者の負担軽減にもつながります。また、介護システムへの入力省力化・自動化を図り、本来の業務へ注力することができるようになります。



生産性の革新



●サービス業におけるコミュニケーション

飲食店などのサービス業の現場では、サービス担当者がヘッドセットを通じてお客様のオーダーやコメントを話すだけで、話した内容を音声からテキストに自動変換し、厨房の電子ホワイトボードに表示して、リアルタイムで情報を共有することができます。さらに、オーダー情報は販売管理システムに合わせたデータ

形式に変換され集計、自動的にシステムに登録されます。請求書、会計、精算が自動化され、会計システムにも活用されます。

このように、従業員間のコミュニケーションの方法を革新し、サービス担当者の業務の自動化・省力化を図ることで、お客様へのサービス提供に注力できるようになり、顧客満足度の向上にもつながります。



生産性の革新



プラットフォームを活用する開発者の声

このプラットフォームにより今までにないシナジーを発揮したソリューションを提供できます

PFUはグローバルでイメージスキャナーを販売するとともに、それに関わるドキュメントのOCR等を含めた業務改善を提供しています。このプラットフォームの魅力はさまざまなコンポーネントを簡単に組み合わせて業務フローを作成できるということです。プラットフォーム上にさまざまなコンポーネントが準備されているので、イメージスキャナーで読み取ったイメージデータをクラウドサービスに保存する等の業務フローであれば数時間ほどで開発できます。PFUのイメージスキャナーとの連携部分を開発しましたが、仕様書を受け取ってから7日ほどでできました。また、コンポーネントの追加をパートナーの皆様自身が行えるので、お客様にあわせたコンポーネントを選ぶ際に、今までにないシナジーを発揮したソリューションの提供が可能です。PFUだけではなく、さまざまな機能ごとに各社の強みがあると思うので、それらを融合し新たな付加価値をお客様に提供していきたいです。

株式会社PFU
イメージ事業本部 ビジネス推進統括部 企画部
奥野 優様

