

## リコーデジタルサービス

### ワークプレイスサービスプロバイダーとして、お客様の“はたらく”の変革を支援

世界的なパンデミックを経て、ハイブリッドな働き方が浸透しています。一方で、紙を中心とした業務は多く残っており、DXのニーズが加速しています。

私たちは、デジタルの力でお客様が創造力の発揮に集中できる環境をお届けします。また、AIなどの進化するテクノロジーを活用しながら、業務プロセスの最適化を実現します。お客様に寄り添うことを大切に、価値を提供し続けます。



**入佐 孝宏**  
リコーデジタルサービス  
ビジネスユニット プレジデント

### 21次中経達成に向けた課題

- オフィスサービスにおけるストックビジネスの成長加速と収益構造の転換
- 変化し続けるお客様ニーズに対応するための、成長分野への積極投資
- デジタルサービス提供のための基盤強化 (RSIの機能拡充、プリンティングストックの維持、組織変革)

### 2024年度の注力ポイント

#### ストック収益の拡大

- 収益性の高い自社ソリューション・サービスの開発および展開

#### 2つの領域へ経営資源を集中

- ドキュメントのデジタル化、業務プロセスの自動化・最適化によりタスクを減らす「プロセスオートメーション」
- 創造力を発揮する仕事に専念できる環境づくりを支援する「ワークプレイスエクスペリエンス」

#### 地域戦略の推進とトランスフォーメーションの実施

- 各地域の事業ポートフォリオの変革、中でも北米のデジタルサービス化の加速に注力

### 市場環境認識

ハイブリッドワークの浸透により、いつでもどこでも仕事ができる環境が求められています。また、AI（人工知能）を含む技術の進化により、テクノロジーの活用への関心も高まっています。企業のIT支出は今後中期的に増加の見込みで、特にクラウド型サービス領域での顕著な伸長が予想されます。私たちは、2つの成長領域（プロセスオートメーション・ワークプレイスエクスペリエンス）へ経営資源を投下し、ストック収益を積み上げていきます。

リスク(▲)・機会(●)	対応
▲ デジタルサービスの会社としてふさわしい収益構造への移行遅れによる全社業績への影響	優先的に投資する事業・領域の決定と投資実行、事業ポートフォリオの変革、自社アセットのビジネス展開によるストック収益拡大
▲ 戦略推進に必要なデジタル人材の不足と優秀な人材の社外流出	デジタル人材育成やリスキリングプログラムの策定・実施による社員全体のスキルの底上げ、人事制度の改革
● ワークプレイス領域における DX ニーズの拡大	自社ソフトウェアのグローバル展開や M & A・資本提携によるケイパビリティ強化、およびエコシステム構築による付加価値拡大
● 新しい働き方に対応するコミュニケーションサービスのニーズ拡大	コミュニケーションサービスを含むワークプレイスエクスペリエンス領域への積極投資 (M & A、技術開発、人材育成)
● テクノロジーの進化によるお客様の新たな提供価値の創造	蓄積したデータの AI 分析により、お客様の “ はたらく ” を可視化、DX を支援する業務プロセス改革の提供

### デジタルサービスの地域別戦略

リコーグループは世界約200の国と地域で事業を展開しています。お客様の課題はさまざまであり、グローバルに事業を展開している企業は均質なサービスの提供を求めています。

お客様の“はたらく”を変革するために、お客様特性や自社のケイパビリティを踏まえ、各地域での顧客接点における価値創造、およびスピーディにソリューションを提供する地産地消型の開発体制を強化しています。

#### 日本 業種・業務毎の課題を解決するデジタルサービス提供によるさらなる成長と高収益体質の実現

##### 戦略

- 高付加価値・高収益なスクラムシリーズへの重点化・内製化
- オフィスサービスにおける自社製ソリューションの展開やマネージドサービスの強化
- パートナーとの連携による新たな価値創造
- 地域・社会の課題解決に向けた価値提供領域の拡大

##### 強み

- 中小・中堅企業が中心の強固な顧客基盤
- 全国をカバーする地域密着型の販売・サポート体制
- お客様課題や市場機会をとらえたソリューションづくりと展開力

#### 北米 ビジネスプロセスサービスの変革とコミュニケーションサービスの成長加速によるデジタルサービス比率向上

##### 戦略

- ビジネスプロセスサービスでの顧客提供価値を基準とした価格設定とデジタル化による収益性向上
- 小売、金融、ヘルスケア、製造の重点4業種へのアプローチ強化
- Cenero社<sup>①</sup>のコミュニケーションサービスをリコーグループ顧客基盤へ展開することによる事業拡大

##### 強み

- 大手・超大手企業が中心の強固な顧客基盤
- 豊富な業務アウトソーシングの対応実績と顧客接点力
- Cenero社買収により獲得したAVインテグレーションと高品質なマネージドサービス能力

#### 欧州 スtockビジネスの拡大と買収会社とのシナジー加速によるオフィスサービスの確実な成長

##### 戦略

- スtock型サービスの開発と継続的なビジネス拡大 (「as a Service」ビジネスの提供)
- 買収企業と既存のリコーグループ会社、および買収企業同士のシナジー加速
- A3複合機台数伸長によるオフィスプリンティング事業のStock維持

##### 強み

- 中堅・大手企業が中心の強固な顧客基盤
- 2019年度以来14件の買収による、ITサービス、コミュニケーションサービス提供能力の獲得と汎欧州展開力
- 直売セールスとフィールドエンジニアのマルチスキル化