

IR Day

日本における
オフィスサービス
事業

2020年11月26日
リコージャパン株式会社
代表取締役 社長執行役員
坂主 智弘

RICOH
imagine. change.

全国に拡がる圧倒的な戦力と顧客基盤

顧客基盤

約100万事業所

拠点数

約350拠点

従業員数

約18,000人

販売・サービス パートナー社数

約3,200社

全国に
セールス、エンジニア(CE/SE)を配置



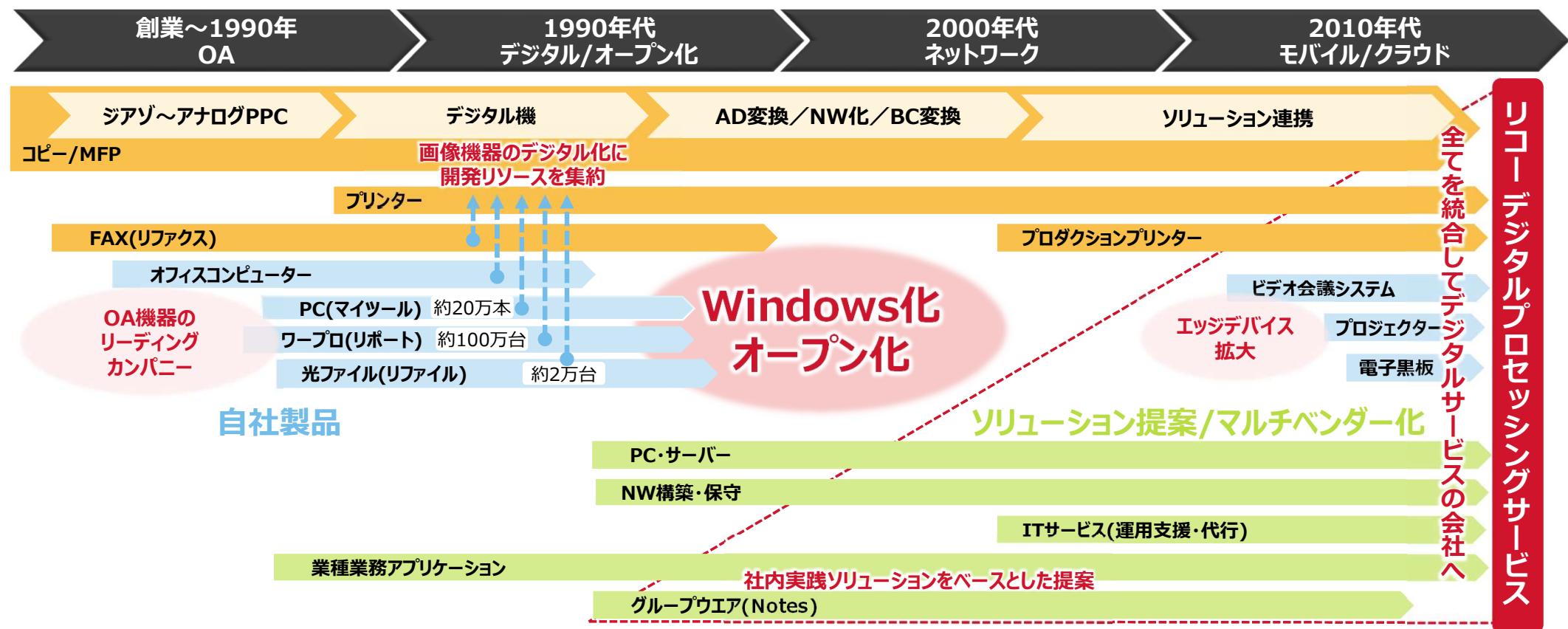
顧客接点戦力

セールス	約8,000名	約12,600名
カスタマーエンジニア(CE)	約4,600名	約6,300名
システムエンジニア(SE)	約1,200名	販売・サービス パートナー含む
コンタクトセンター	約1,000名	

リコージャパンの事業変遷

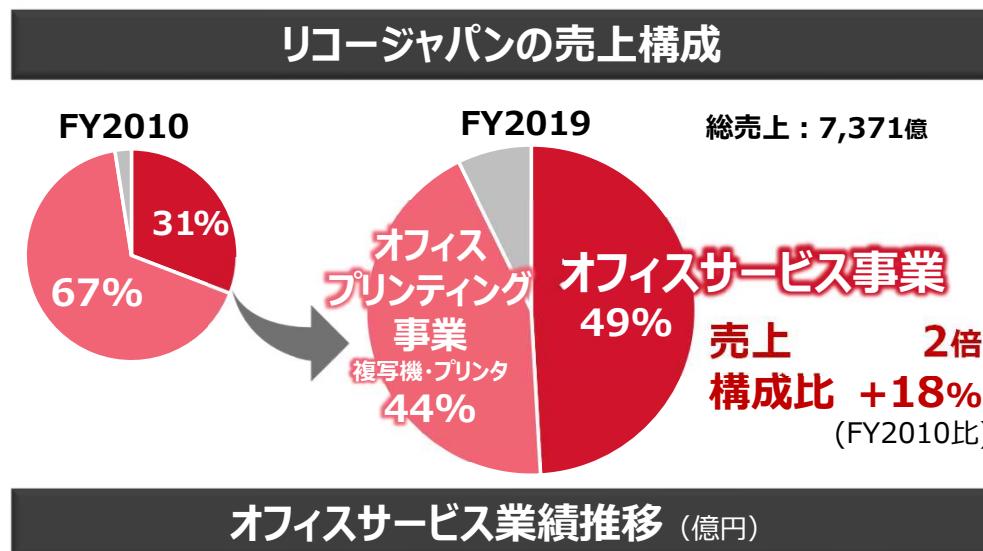
RICOH
imagine. change.

OA時代から獲得してきた顧客基盤・ノウハウが現在のIT事業を支える



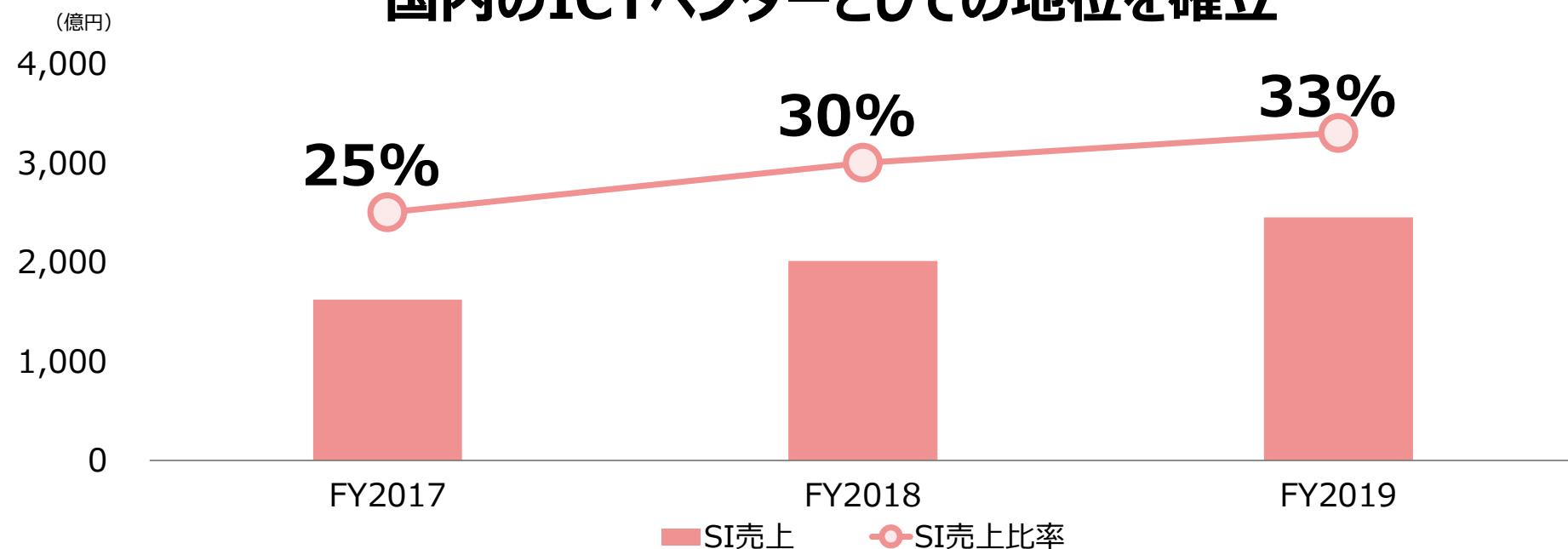
SI*実績は業績の1/3を占め、ICTベンダーとして確固たる地位を築いている

*業種・業務別の業務課題に対して役務を含み課題解決するビジネス



J.D.Power 社満足度調査 ● ITソリューションプロバイダー ● IT機器保守	6年連続 1位
IT導入補助金*採択数 (自社調べ) *サービス等生産性向上IT導入支援事業費補助金	2年連続 1位
法人向けWindowsPC 販売シェア ※2019年1月-12月 (自社調べ)	約10%
Microsoft 365(中小企業向け) SMB顧客数 (提供元:日本マイクロソフト) ※Small and Medium Business	1位
RJにおけるSI売上 (FY2019実績)	約2,450億

SIビジネスの比率が着実に増加 国内のICTベンダーとしての地位を確立



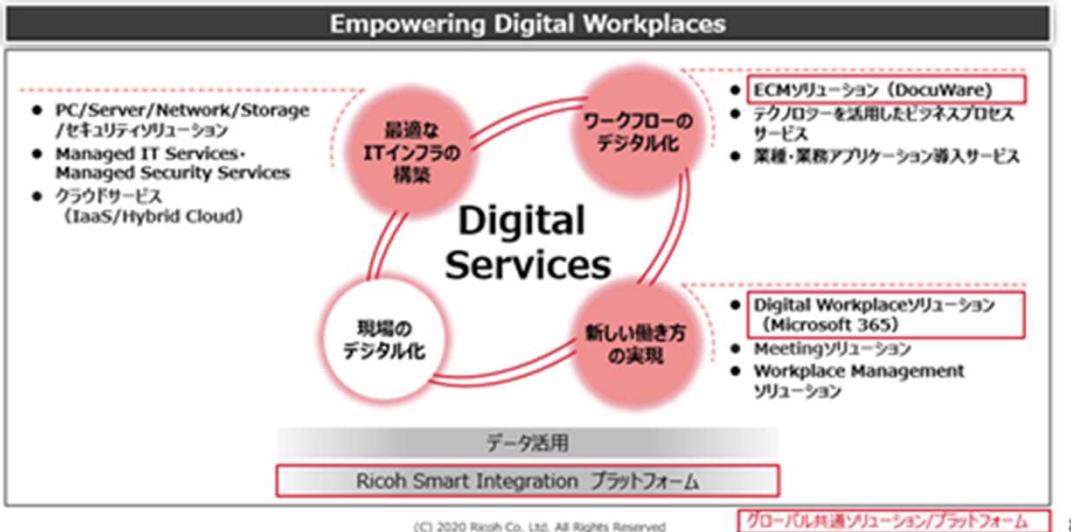
*リコージャパンのSI定義：お客様の業種別の業務フローや業務課題に対し、下記手法にて課題解決するビジネス

- ① アプリケーションとサポート&サービス単体で課題解決提案するビジネス
- ② アプリケーションやハード(エッジデバイス含む)にサポート&サービスを同時にご提供し課題解決提案するビジネス

日本での価値提供は3つの基本戦略により展開

オフィスサービス事業説明資料 P18再掲

リコーデジタルサービスにおけるOS事業の価値提供領域 **RICOH** imagine. change.



基本戦略

顧客の開拓と深耕による
ストックビジネスの拡大

お客様業務のデジタル化による
社会課題の解決

全国地域密着型のコト売り・サポート力
によるフルサポートサービスの強化

顧客の開拓と深耕による ストックビジネスの拡大

- 業種業務軸のマーケティング
- 課題連鎖によるクロスセリング
- アカウントセールスをベースに
デジタルマーケティング + インサイドセールスで生産性拡大
- 各職種で構成するチームによりカスタマーサクセス活動を
展開し、カスタマーエクスペリエンス向上
⇒ストック拡大

お客様業務のデジタル化による 社会課題の解決

- 人と紙が関わるフロントエンド領域で基幹・業務システム
の自動化/省人化による効率化を推進
- 中小企業：
業務課題をスクラムパッケージを起点に解決
- 中堅企業：
SEのITアーキテクト力を活用した課題解決
(スクラムアセット)

全国地域密着型のコト売り・サポート力によるフルサポートサービスの強化

- 販売のリコー(モノ売り) → コト売りのリコー
スクラムパッケージの販売経験を通じて体質改善
- CE戦力の更なるマルチスキル化 (マルチメンテナンス)

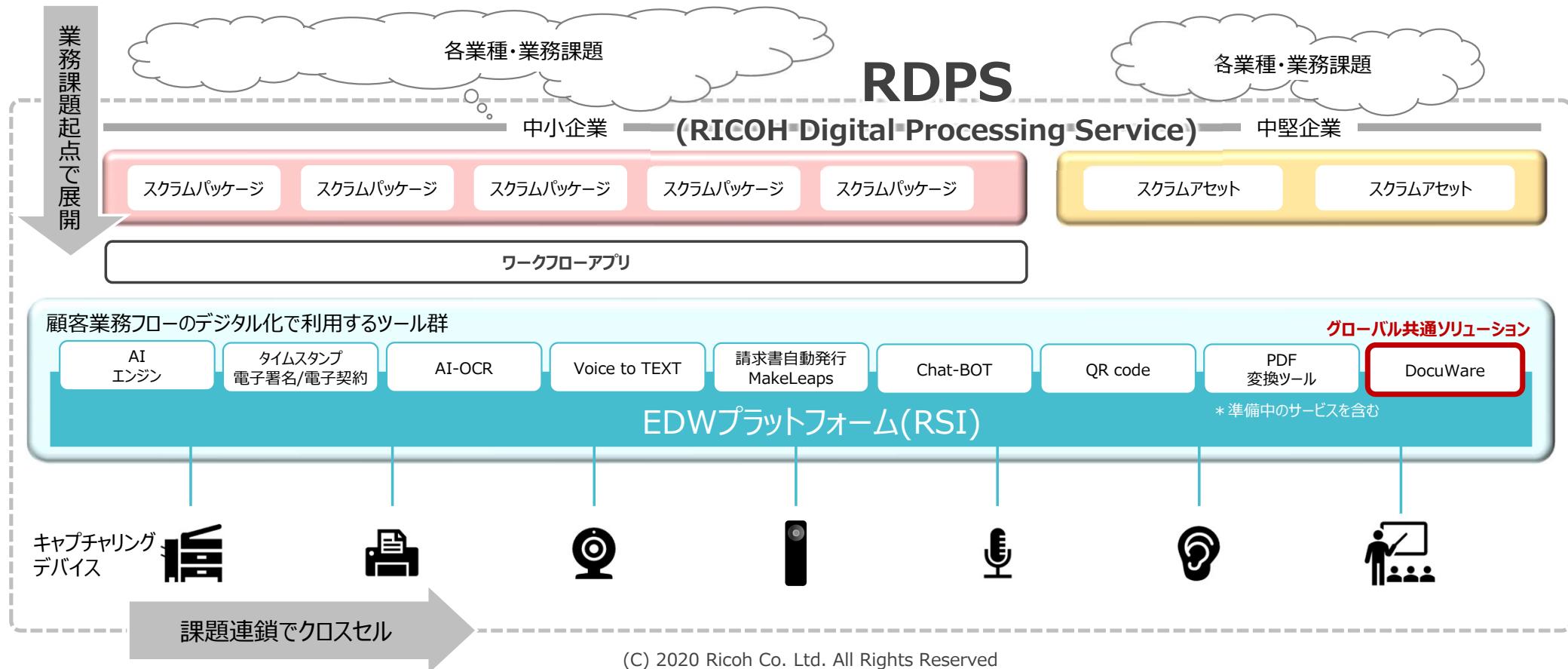
スクラムパッケージの販売実績者の割合

直売セールス	:	99.9%
販売店セールス	:	48.3%
販売店	:	91.9%

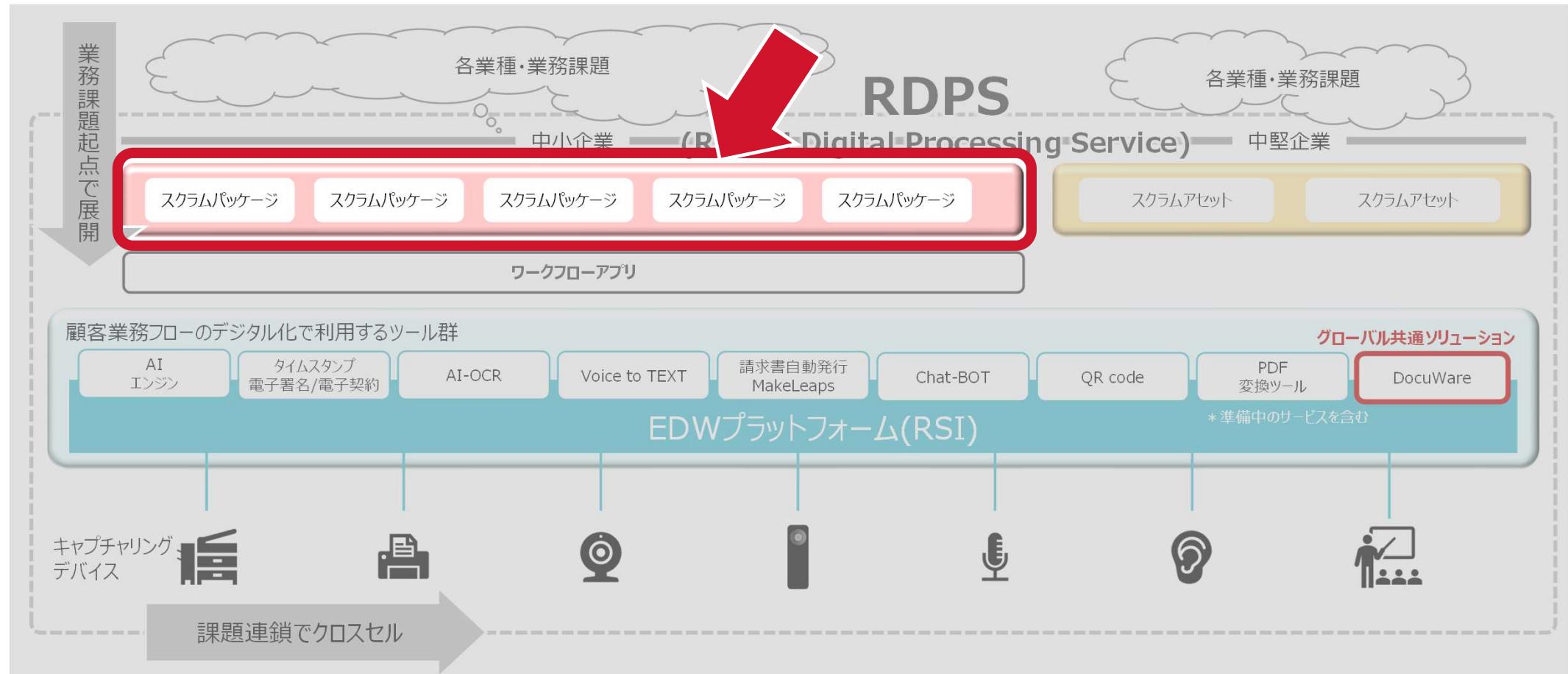
RICOH Digital Processing Service (新しい働き方を支援するソリューション群)

RICOH
imagine. change.

業種業務ごとの固有の業務フローをデジタル化し、エッジデバイス・自動化サービスなどを組み合わせて、ニューノーマルに対応した新しい働き方を支援するソリューション群



スクラムパッケージ



■ 中小企業の業務課題を解決するスクラムパッケージ

RICOH
imagine. change.

お客様の業種ごとに業務全体のフローを捉え、
最適な製品・サービス・サポートを組み合わせたソリューション＆販売パッケージを展開

8業種3業務の業務課題を デジタルツールで解決



累計販売数 10万パック



■ スクラムパッケージの各種販売ツール

RICOH
imagine. change.

各種ツール(3T:トーク・ツール・提案書)を活用し

案件発生率30%、契約までの訪問回数3回を実現

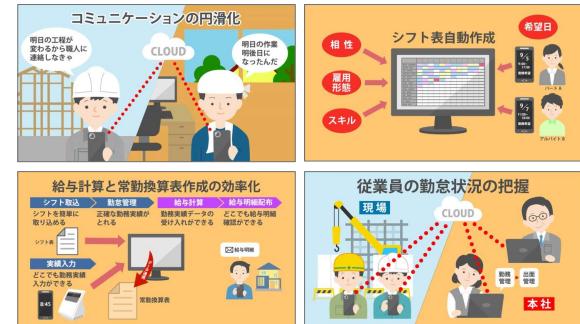
〈スクラムパックチラシ〉



〈業種別 ヒアリングツール〉



〈業種業務 アプローチ動画〉



〈お客様活用事例〉



(事例集)

(事例動画)

〈標準提案書〉



(C) 2020 Ricoh Co. Ltd. All Rights Reserved

〈業種別 アプローチツール〉



■スクラムパッケージの実績

2017年10月販売開始以降、累計で10万本を超える導入実績

<スクラムパッケージ 業種・業務別の課題解決件数(提案実績)>



* その他：33件含む

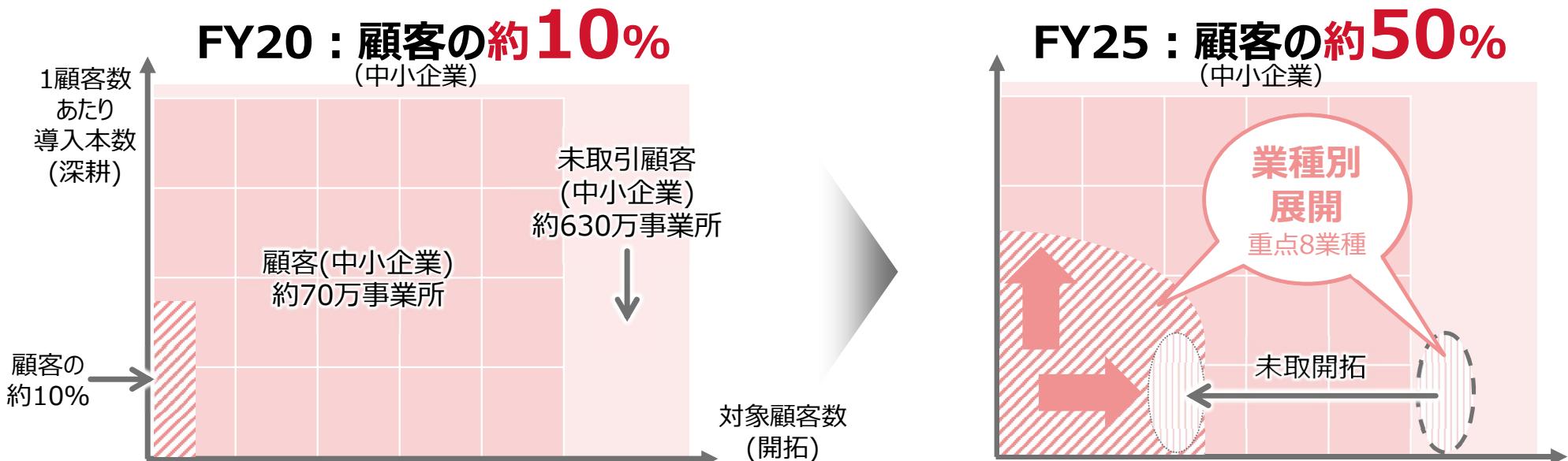
(C) 2020 Ricoh Co. Ltd. All Rights Reserved

■ スクラムパッケージの拡大ポテンシャル

RICOH
imagine. change.

重点8業種を中心にFY25に顧客の約50%の導入を目指す

スクラムパッケージ顧客のカバー率推移



〈重点8業種〉

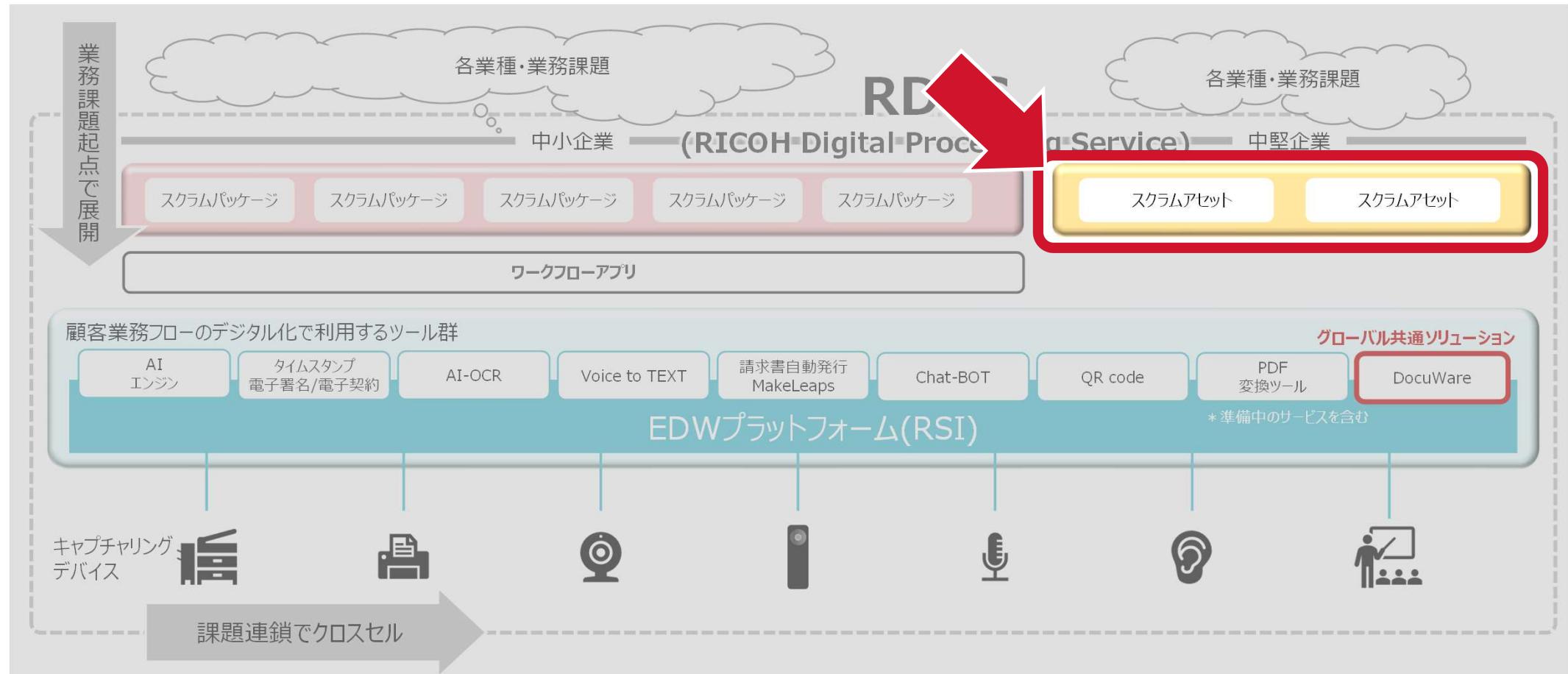
- 重点8業種で顧客*の約半数を占める
 - 既取率も相対的に高い



* 年商不明分除<
重点8業種…建設、不動產、製造、醫療、福祉介護、運輸、觀光、印刷

(C) 2020 Ricoh Co. Ltd. All Rights Reserved

スクラムアセット

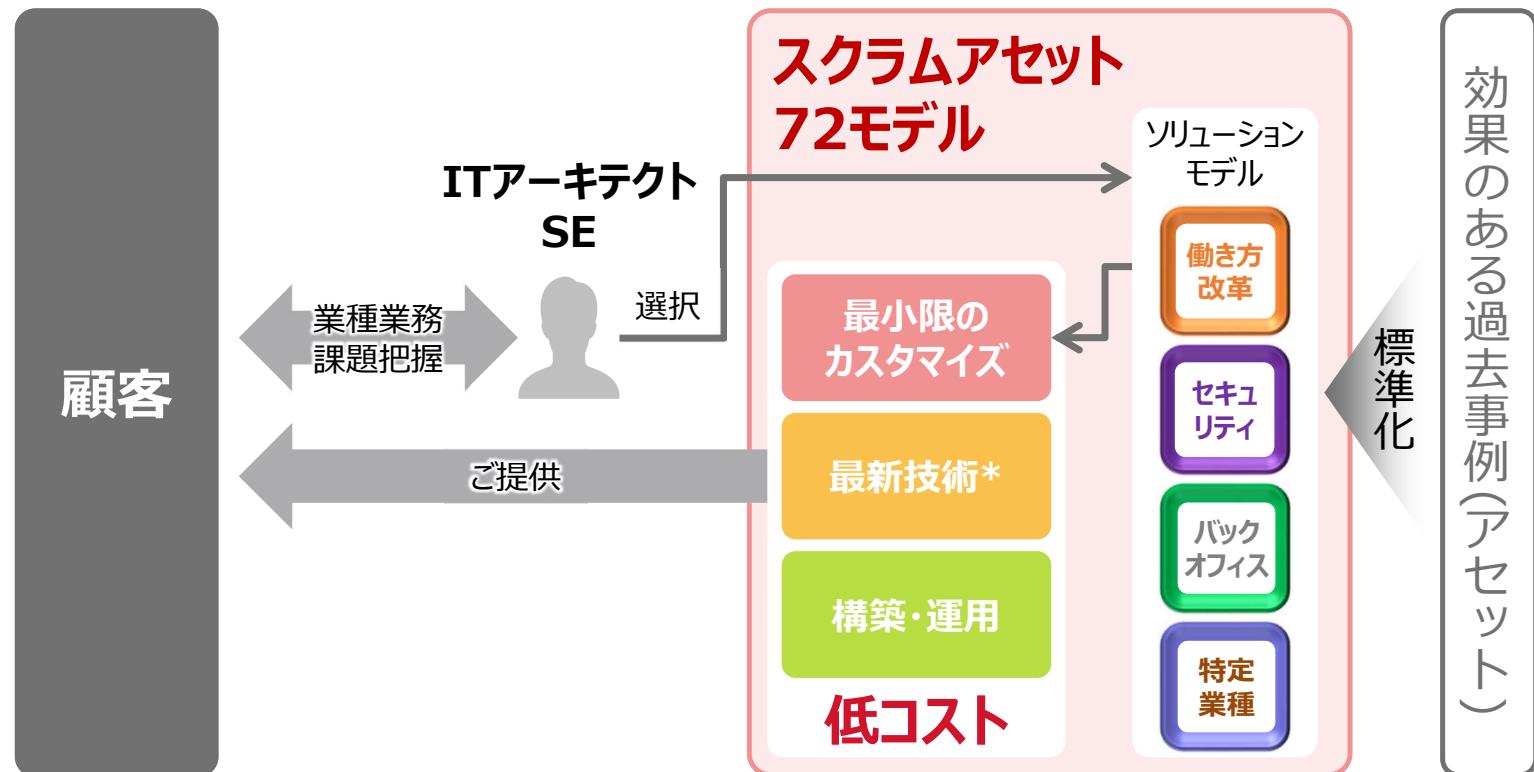


■ 中堅企業の業務課題を解決するスクラムアセット

RICOH
imagine. change.

1,200人のSEが経験した開発事例(アプリ導入・展開・運用ノウハウ)をアセット化し、最新技術と組み合わせた中堅企業向けソリューションモデル

- ITアーキテクトSEが課題把握
- アセット化されたモジュールを活用の上、最小限のカスタマイズを行い、課題解決・ソリューション作り



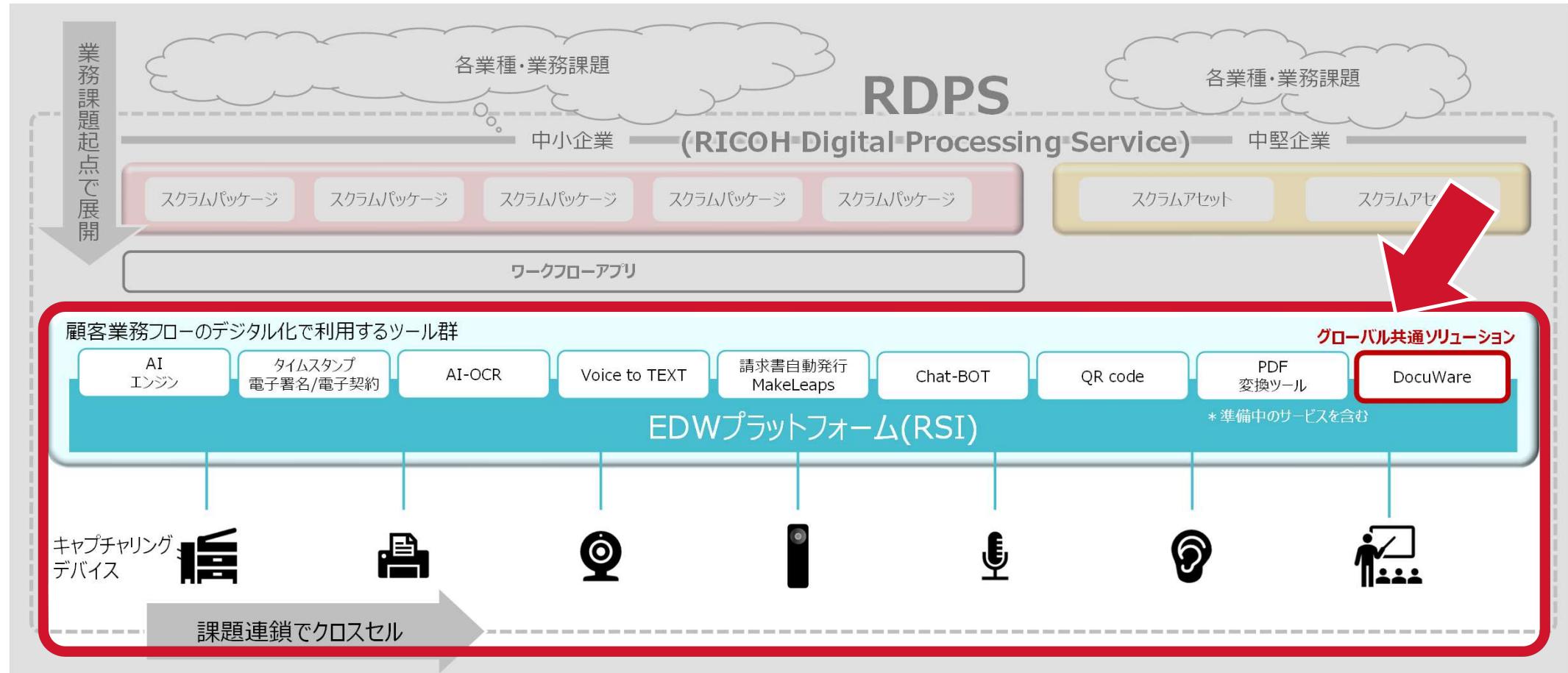
* 最新技術…AI・RPA・OCR・クラウド等

RICOH Digital Processing Service(RDPS)

RICOH
imagine. change.

EDWプラットフォーム*1(RSI*2)

*1 EDWプラットフォーム : EMPOWERING DIGITAL WORKPLACESプラットフォーム
*2 RSI : RICOH Smart Integration



EDWにより新たな市場開拓とTDV減少をカバー

EDW販売本数



エッジデバイスとしてのEDW連携MFPは新市場を開拓できている

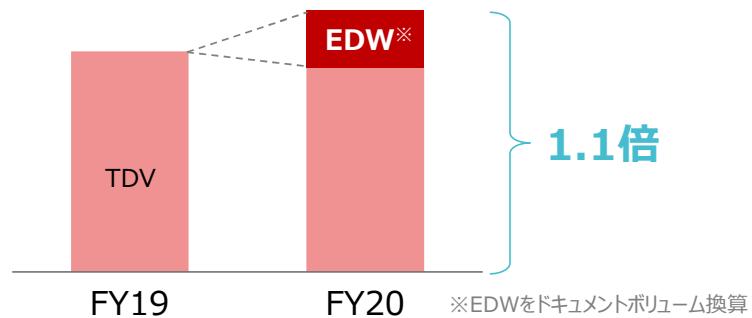
MFP販売台数



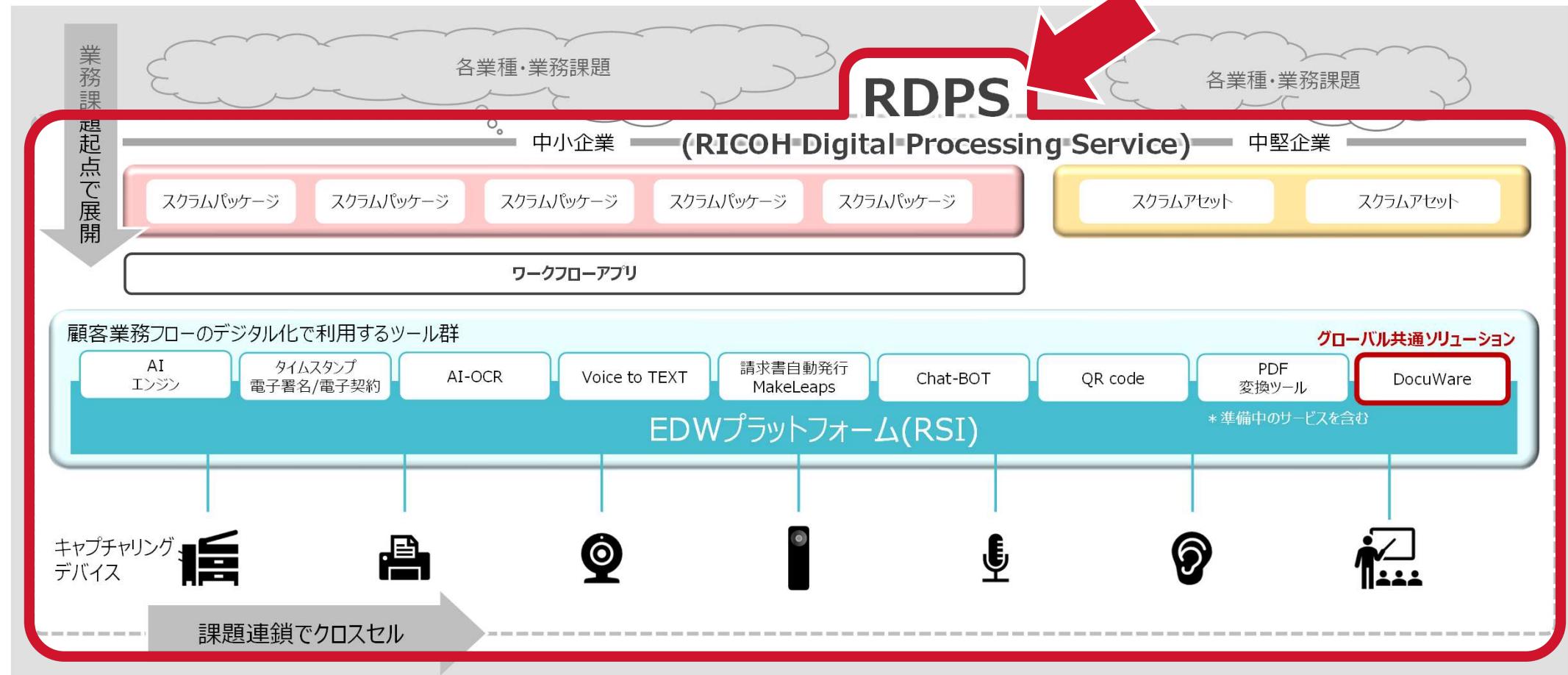
TDV*は減少もEDW連携分を加味すると1.1倍相当

*トータルドキュメントボリューム

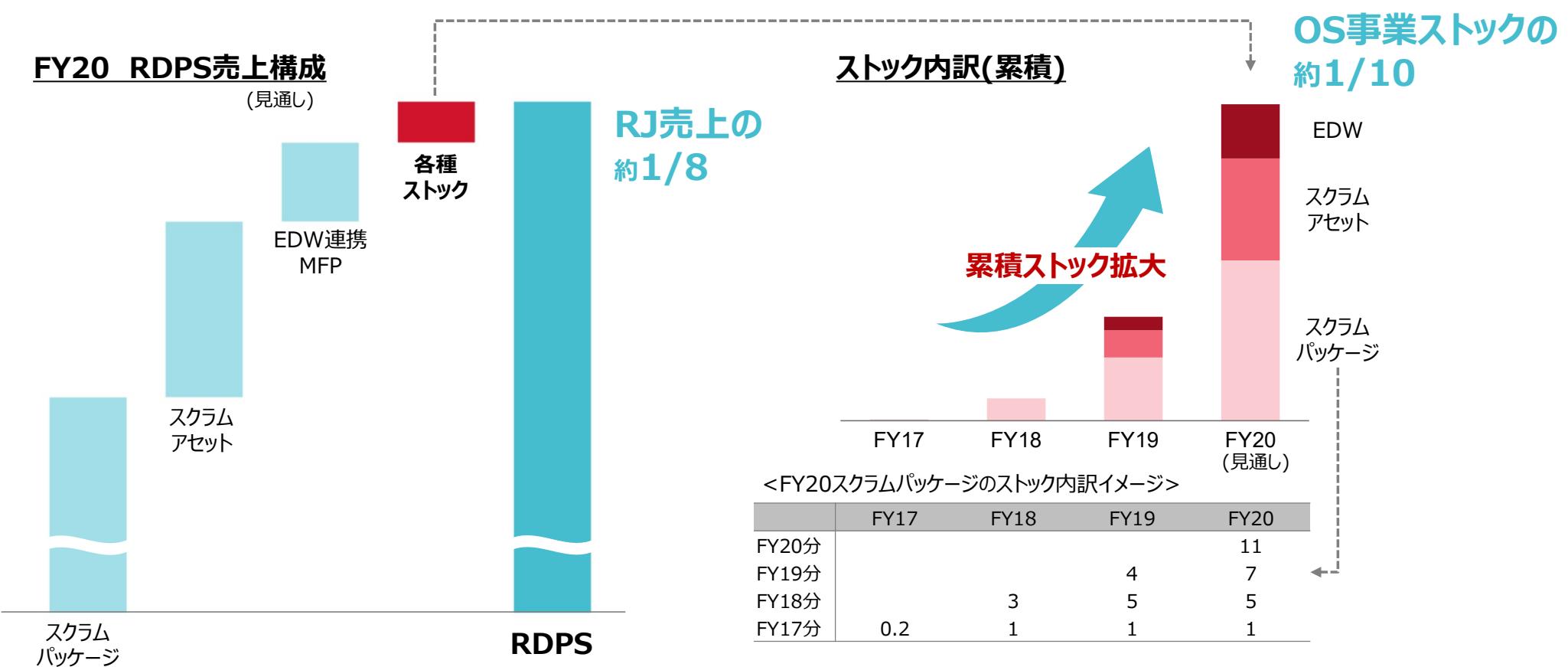
EDW連携機の TDV/台 前年比較 (2020年9月度)



RDPS



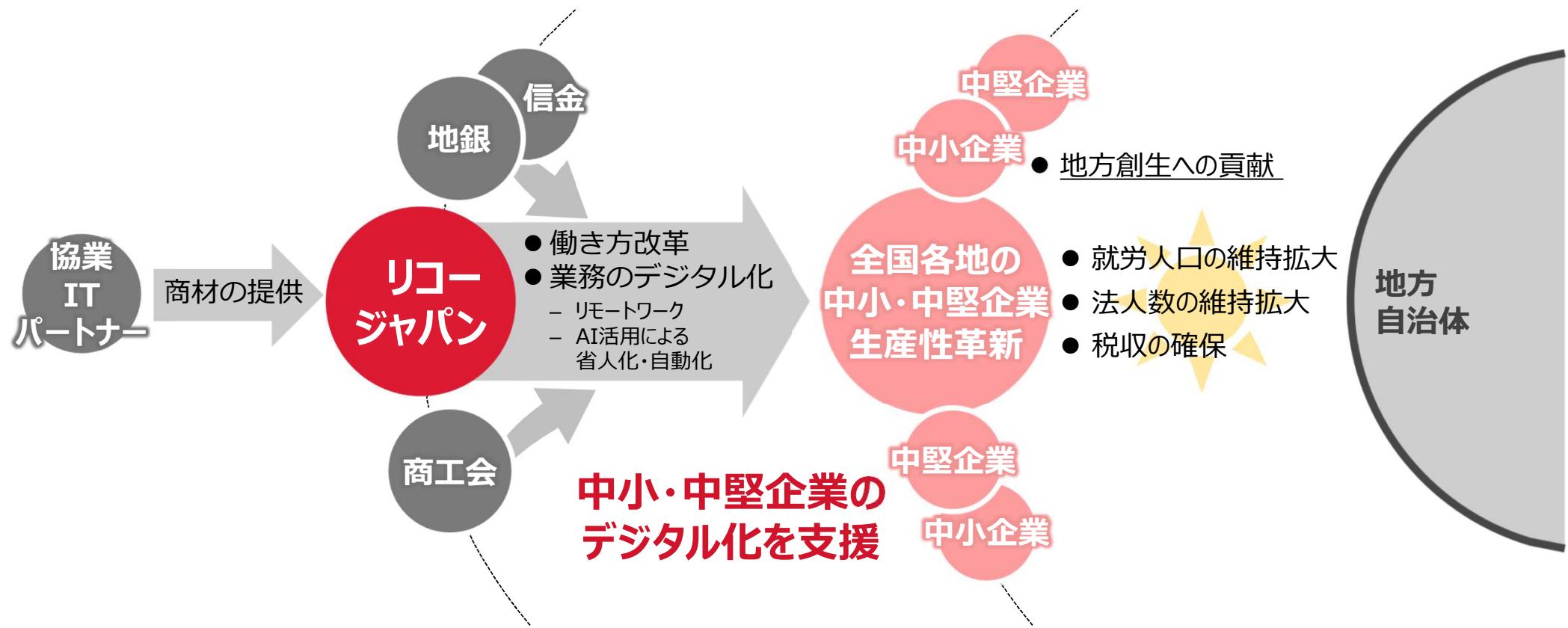
RDPSとストックビジネスの拡大をさらに加速させていく



リコージャパンのビジョン

RICOH
imagine. change.

全国の中小・中堅企業の業務デジタル化により生産性革新を支援
→政府が進めるデジタル田園都市構想の担い手へ



リコージャパンのポテンシャルを活かせる膨大なマーケット Deep SEA

一般的なITベンダーでは手が届かない中小企業のデジタル化対応が必要

RJは全国隅々の中小企業にまで高度な価値提供を均質に展開できる唯一の企業

- この中堅中小市場で2,450億円のSI実績
- 12,600人のコト売りセールスが顧客の近くで課題解決をサポート
- 6,300人のカスタマーエンジニアが全国の顧客をオンサイトでITサポート

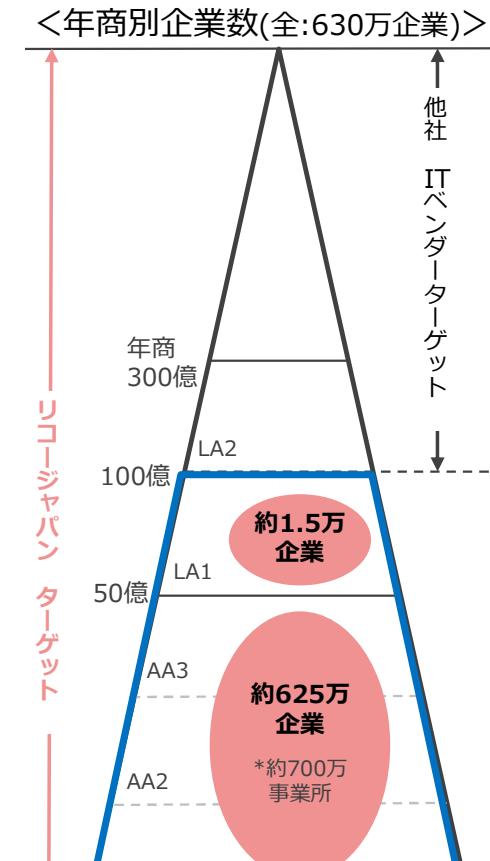
行政のデジタル化→企業間活動・国民生活のデジタル活用が拡大

全国中小企業に対する業務のデジタル化支援が継続的に拡大

- 民間金融機関における実質無利子・無担保融資
⇒ デジタル・ITによる企業活性化協力要請の拡大
- 「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画*」の展開による
全国企業・事業所に対する国家デジタル化施策の展開
- 民間中小企業の業務システムのデジタル化による生産性革新

* 政府のIT戦略である「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」は、全ての国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を
享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けた、政府全体のデジタル政策を取りまとめたもの。

(C) 2020 Ricoh Co. Ltd. All Rights Reserved



※企業数/事業所数はリコージャパン調べ

RICOH
imagine. change.

■ 本資料に関する注意事項



本資料に記載されている、リコー（以下、当社）現在の計画、見通し、戦略などのうち、歴史的事実でないものは、将来の業績に関する見通しであり、これらは、現在入手可能な情報から得られた当社の経営者の判断に基づいております。従って、実際の業績はこれらと異なる結果となる場合がありますので、これら業績見通しにのみ全面的に依拠なさらないようお願い致します。

実際の業績に影響を与える重要な要素には、a) 当社の事業領域を取り巻く経済情勢、景気動向、b) 為替レートの変動、c) 当社の事業領域に関連して発生する急速な技術革新、d) 激しい競争にさらされた市場の中で、顧客に受け入れられる製品・サービスを当社が設計・開発・生産し続ける能力、などが含まれます。ただし、業績に影響を与える要素はこれらに限定されるものではありません。（参照：「事業等のリスク」<http://jp.ricoh.com/IR/risk.html>）

本資料に他の会社・機関等の名称が掲載されている場合といえども、これらの会社・機関等の利用を当社が推奨するものではありません。本資料に掲載されている情報は、投資勧誘を目的にしたものではありません。投資に関するご決定は、ご自身のご判断において行うようお願い致します。

本資料における年号の表記：4月から始まる会計年度の表記としております。

（例）2020年度（FY2020）：2020年4月から2021年3月までの会計年度