

**IRDay**  
**オフィスサービス**  
**事業**

**RICOH**  
imagine. change.

- 1. デジタルサービスビジネスユニットと  
オフィスサービス事業**
- 2. 20次中期経営計画の進捗**

**2021年12月1日**

**株式会社リコー**

**取締役 コーポレート専務執行役員**

**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**

**大山 晃**

RICOH Digital Services

## 1. デジタルサービスビジネスユニットとオフィスサービス事業

## 2. 20次中期経営計画の進捗

# 「デジタルサービスの会社」へ組織体制を刷新

- 2021年4月「OA メーカーからの脱皮」と「デジタルサービスの会社への事業構造の転換」を目的に社内カンパニー制を導入
- リコーデジタルサービスビジネスユニットはオフィスサービスと、オフィスプリンティングの販売・サービス機能

ビジネスユニット	提供価値	従来区分による事業・機能	デジタルサービス比率
リコーデジタルサービス <span>RDS</span>	オフィス+リモートではたらく人の課題解決 現場ではたらく人を繋ぐ課題解決	オフィスサービス <span>本日説明</span>	大
		販売 サービス	小
リコーデジタルプロダクツ <span>RDP</span>	はたらく人をつなぐエッジデバイス デジタルサービスを支えるモノづくり	オフィスプリンティング	小
リコーグラフィック コミュニケーションズ <span>RGC</span>	印刷の現場ではたらく人の課題解決	商用印刷	大
		産業印刷	中
リコーインダストリアル ソリューションズ <span>RIS</span>	製造・物流・産業の現場ではたらく人の 課題解決	サーマル	小
		産業プロダクツ	中
リコーフューチャーズ <span>RFS</span>	社会課題解決の新規事業創出	SV、ヘルスケア、IJ電池、社会インフラ、 新素材、AM、エネルギーハーベスト	大

# デジタルサービスビジネスユニットの戦略的意義

長年のオフィスプリンティング事業で築いた「信頼」と「人材」を礎に、エッジデバイスをオフィスサービス事業と組み合わせ、お客様に更なる価値を提供していく

**?** なぜオフィスプリンティング事業とオフィスサービス事業の両方を担うのか？

競争力の源泉

## 取引顧客数

(グローバル**50**か国、**140万**OP顧客)



取引顧客に効率的かつ効果的に  
**サービスのアドオン**

## 顧客接点力

(営業**15,000**名、CE\*1 **16,000**名)



変化する顧客や現場のニーズを捉え顧客との共創で  
**新サービス開発とパッケージ化**

## エッジデバイス

(クラウド接続の多機能MFP**400**万台)



アナログ情報をデジタルデータにプロセスすることにより  
**紙と人が介在する業務を改善**

\*1: IT保守含む

**顧客の事業の成功に継続して貢献**



**ストック販売比率の向上**

1. デジタルサービスビジネスユニットとオフィスサービス事業

**2. 20次中期経営計画の進捗**

# 目標に向けた進捗 ～提供価値・取引顧客ともに順調

	2021 9月累計	2022目標
オフィスサービス事業営業利益 (FY20比)	<b>+74億円</b>	<b>+270億円</b>

## 提供価値の拡大

	2021 9月累計	2022目標
営業利益	<b>+25億円</b>	<b>+110億円</b>

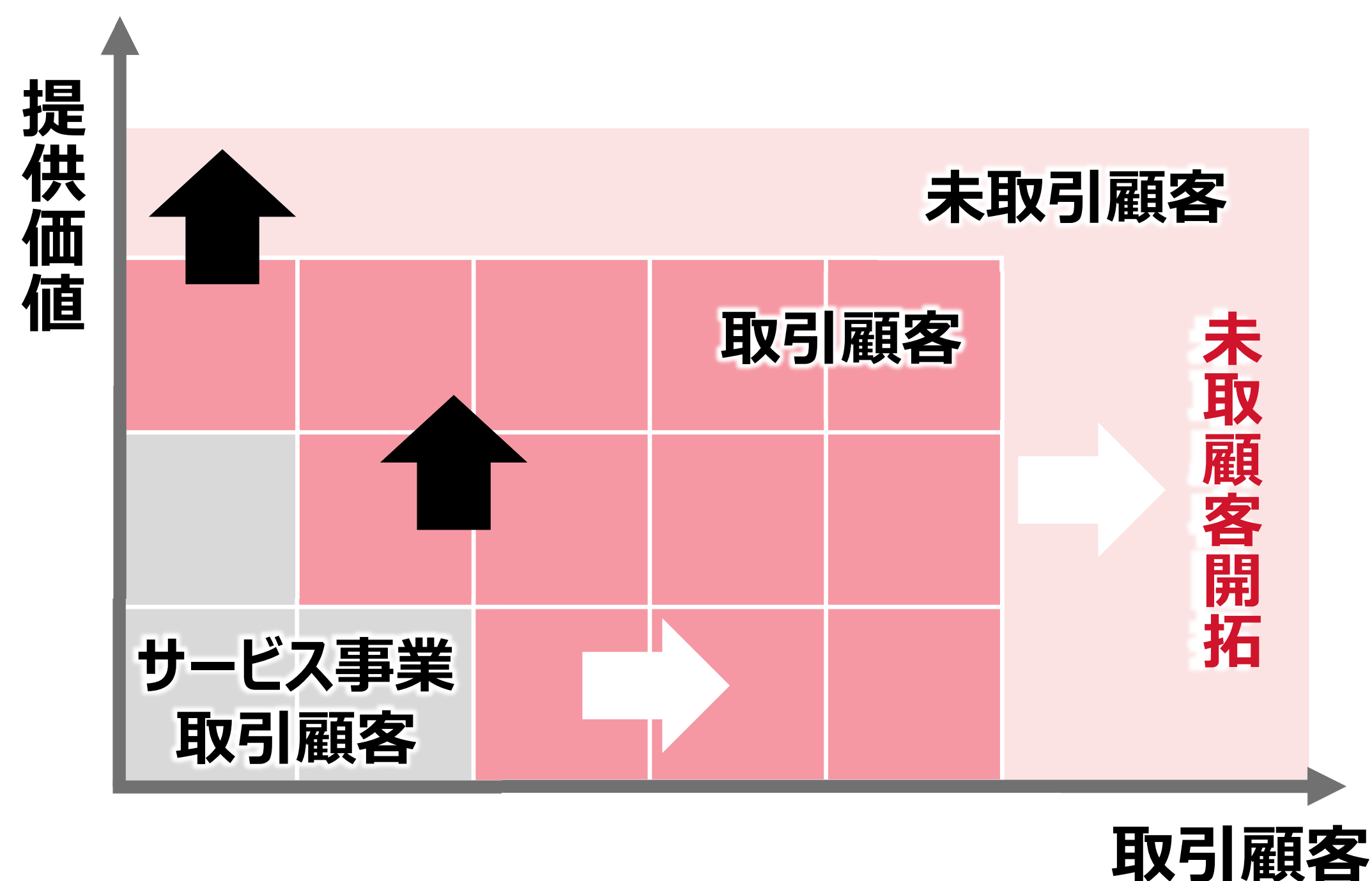
日欧への積極投資によるインテグレーション能力、  
ストックに繋がるソフトウェアラインナップ強化

- パッケージのクロスセル、インテグレーションサービス
- リコー独自のソフトウェア展開

## 取引顧客の拡大

	2021 9月累計	2022目標
営業利益	<b>+49億円</b>	<b>+160億円</b>

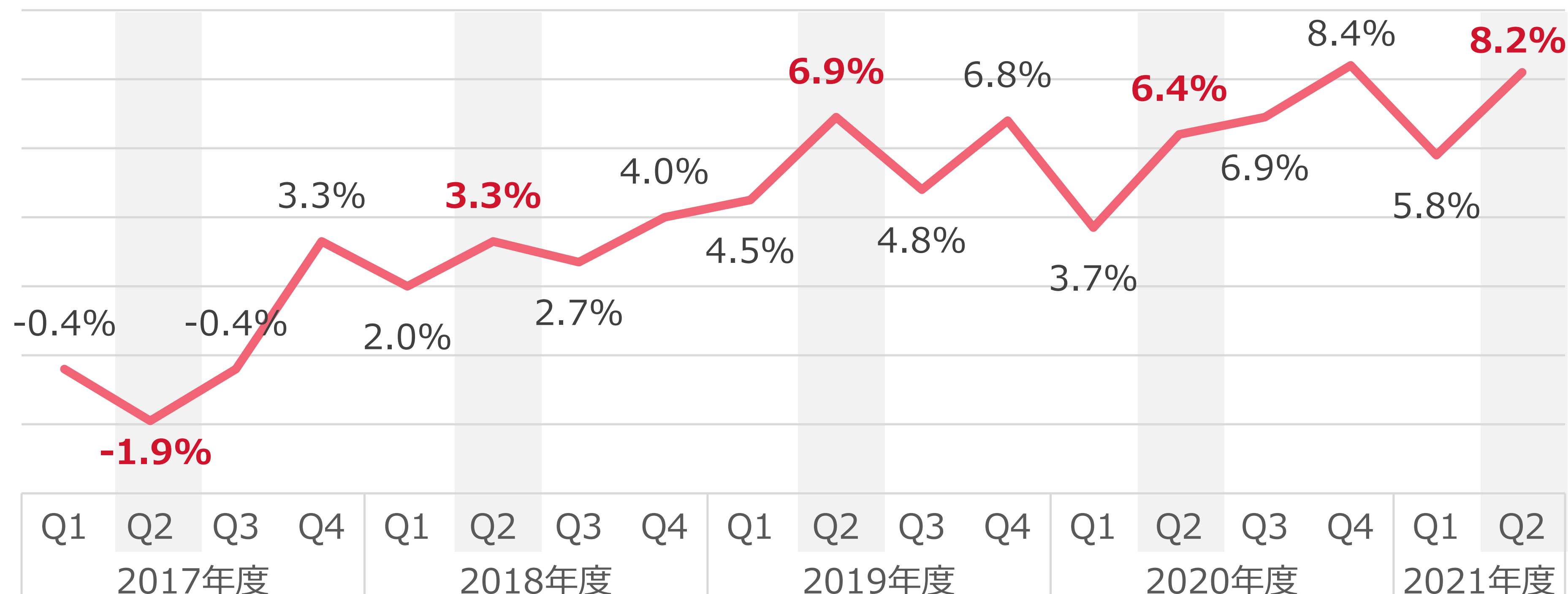
- 地域特性に即したパッケージサービス展開
- 買収で獲得した能力を連携して汎欧州大企業ビジネス拡大
- 先行地域ビジネスモデルのアジア、中南米への展開



# 目標に向けた進捗

	2021 9月累計	2022目標
オフィスサービス事業営業利益 (FY20比)	+74億円	+270億円
オフィスサービスストック売上比率	<b>39.5%</b>	<b>45%</b>

## オフィスサービス事業 営業利益率推移 (一過性要因除く)



## 2021年11月4日 Q2決算説明資料 (再掲)

売上内訳 (億円)	2021年 4-9月	前年 同期比
オフィスサービス計	2,724	+13.6%
ITインフラ (ハード・ソフト)	1,042	+6.7%
ITサービス (メンテナンス、アウトソーシング、等)	581	+17.8%
アプリケーション (業種・業務アプリ、自社アプリ)	508	+22.4%
BPS (顧客出力センターの受託、等)	476	+6.0%

# 中期成長シナリオ：フェーズ2・3にフォーカス

中期成長シナリオは、買収等による各国でのケーパビリティ獲得などフェーズ1「個の強化」が進み、現在はフェーズ2~3を重点実施領域として引き続き推進中

本日説明

## フェーズ1

### 個の強化

(各地域ごとの販売・サービス体制の強化)

- 各国のケーパビリティに応じたサービスモデルの立ち上げ
- MFP顧客へのオンビジネス展開
- ミドル市場層への展開強化
- 買収等による新たなケーパビリティの獲得

コンセプト

- 欧州での買収による地域カバレッジ継続強化
- アジアやラテンといったOSが進んでいない地域での買収も含む事業拡大
- 日本・アメリカにおける買収の検討

施策

## フェーズ2

### 個の強みの極内展開

- 各販社の強みの極内展開と段階的な地域拡大
- プロセスを支えるITセンター機能の能力強化
- 地域レベルでのパートナーアライアンス強化

### 新たなサービスモデルの構築

- 顧客数の多い中小企業にフォーカスし、新たな収益源となるデジタルビジネスモデルの創造

- 地域レベルでの大手IT企業とのパートナーアライアンス強化
- Workplace Managementソリューションの展開

## フェーズ3

### 極を越えた強みのグローバル展開

- アセットの集約化
- 極をまたがるグローバル案件の対応力強化
- グローバルレベルのパートナーアライアンス強化

- DocuWareグローバル展開でシナジー創出
- 新しい働き方実現のためのサービスなど、極を越えたセンターオブエクセレンスの加速

- 共通サービス提供基盤 (RSI \*1)
- Microsoft社やCisco社などのグローバルパートナーアライアンス強化

※Windows、Microsoft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。

※Ciscoは、米国 Cisco Systems, Inc.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。

\* 1 : Ricoh Smart Integration



2019年に買収したDocuWareは全地域で販売・サポート体制の構築を完了し、グローバル45カ国で発売、シナジー加速

新規受注前年比（9月累計）

北米

179%

欧州

196%

日本

全国展開開始(6月~)

ラテン

アジア

- 重点業種業務での独自テンプレート開発（契約書管理、受注処理業務など）
- 日本市場では2022年1月に改正される「電子帳簿保存法」\*1対応に向け案件創出が増加
- 10月に他社のアプリケーションとつなぐ機能を強化したV7.5をリリース、今後も継続強化予定

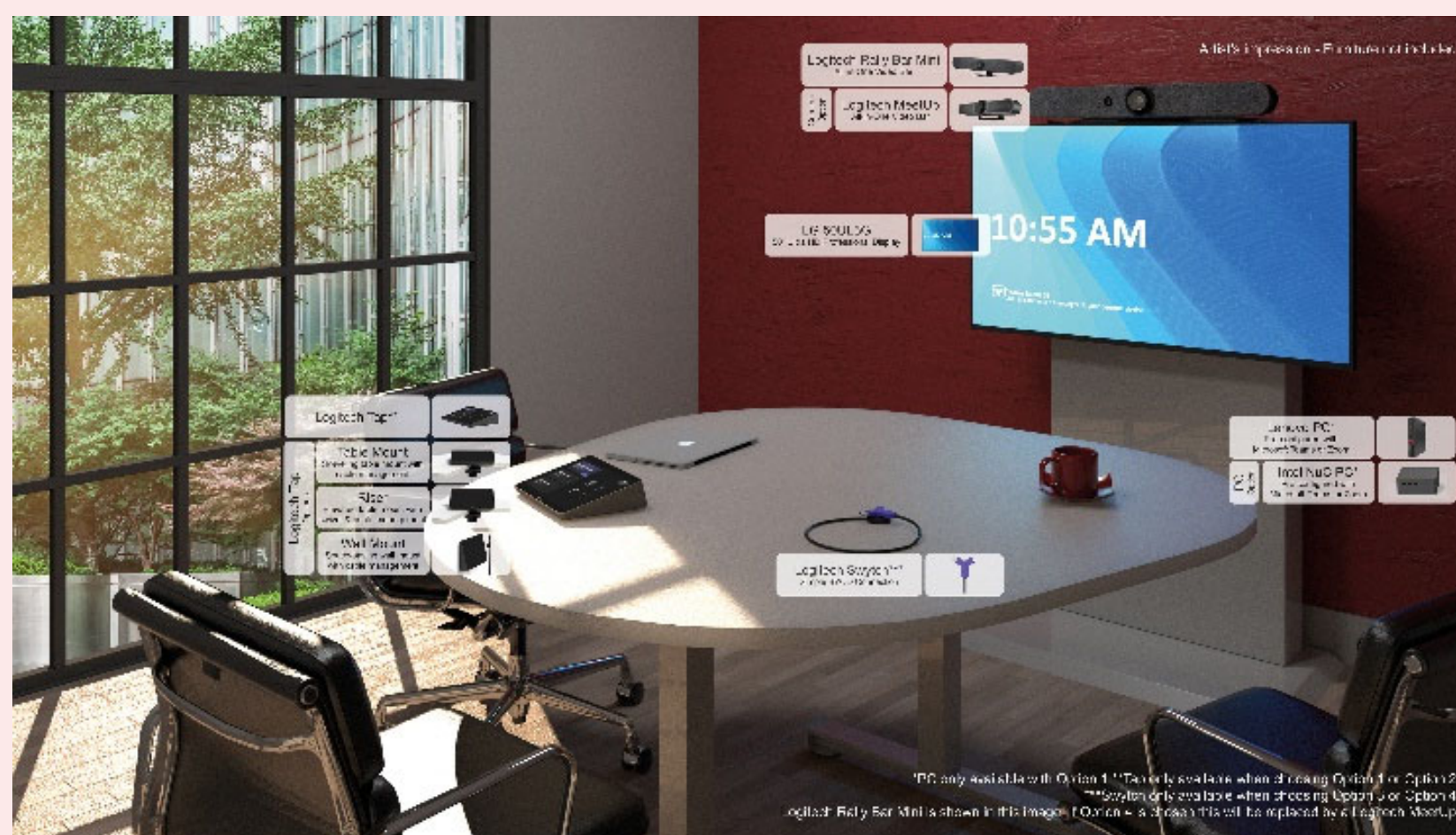
# 自社CS\*<sup>1</sup> 製品 + 他社CS製品 + 自社サービスを組み合わせた、“新しい働き方の実現”の価値領域をグループ戦略としてグローバルに展開



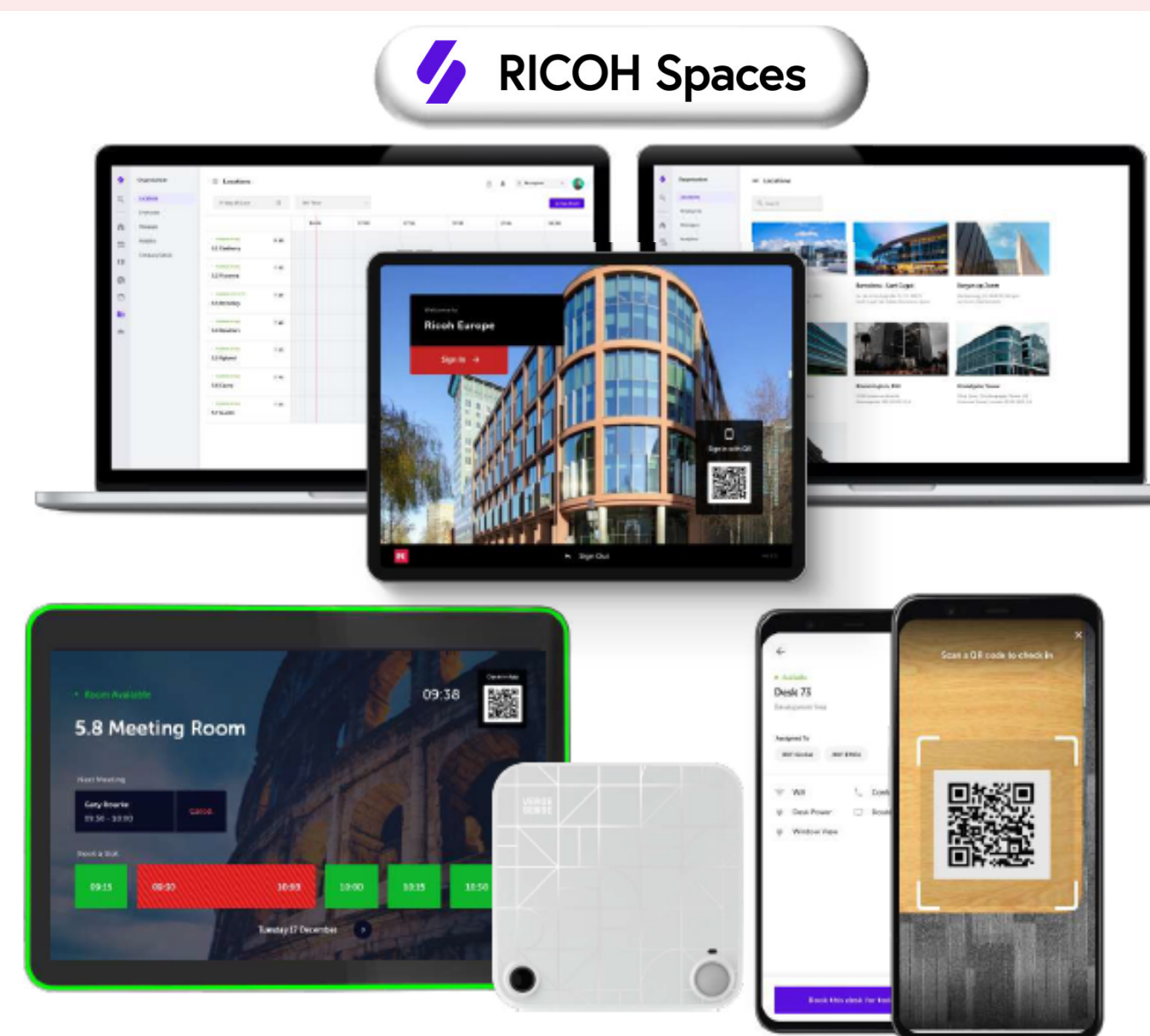
パートナー  
商材

自社CS  
製品

自社  
サービス



欧州を中心に、自社、他社AV機器\*<sup>2</sup>とMicrosoft Teams等のビデオ&コラボレーションツールを用いたオフィスの会議室、ワークスペースの設計構築/リモート監視運用サービスを提供し、地域を超えたグローバル顧客20社以上に展開中。



- ワークプレイスマネジメントソリューション“RicoH Spaces”をリリース
- 会議室、座席予約、ワークスペースの稼働状況管理、トラック&トレースなどNew Normal 対応に必要な顧客のニーズを反映
- 欧州60社、2万8千デスクを管理
- 今後、グローバル各地域へ展開

\*1: コミュニケーションサービス  
\*2: オーディオビジュアル機器

# 地域戦略とグループ戦略概要

- 日・欧市場への積極投資・顧客基盤へのサービス事業展開で成長を牽引
- グローバルの共通基盤強化により、ストック増・収益性向上

## 本日説明

### 日本：中堅・中小顧客

全国の中堅・中小企業のDX化を支え、成長加速

- スクラムパッケージ  
スクラムアセット拡大

### 北米：大手・中堅顧客

強みの大手企業のBPOビジネスのデジタル化に注力し価値向上

## 本日説明

### 欧州：中堅・大手顧客

積極的な成長投資・買収を通じて戦力を増強し、事業拡大を継続

- 汎欧ICTサービス
- パッケージ展開(WTA\*)

## RDS 本部

収益性の高い自社ソフトウェアラインナップ強化とオペレーションの効率化をサポート

- リコー独自のソフトウェア展開
- 共通サービス提供基盤  
(RSI・サービスデリバリーネットワーク)
- グローバルパートナーアライアンス推進

\*WTA: Work Together Anywhere



# 日本パート/欧州パート



# ■ 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) 2021年度 (FY2021)：2021年4月から2022年3月までの会計年度

## 事業区分の変更等について

当連結会計年度（2020年度）よりオフィスサービス分野の一部の事業について、オフィスプリンティング分野、その他分野へ事業区分変更を行いました。また、一部の本社費用を該当部門へ配賦を行っております。これらの変更に関して、前年同期についても遡及適用した数値で表示しております

**RICOH**  
imagine. change.