

日本における  
デジタルサービス  
について

2023年12月7日

リコーデジタルサービスビジネスユニット 日本極統括 統括長

リコージャパン株式会社 代表取締役 社長執行役員

笠井 徹

## 顧客基盤

約**100万**事業所

## 拠点数

約**350**拠点

## 従業員数

約**18,500**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

全国広域  
大規模企業



地域密着  
地場企業

## 顧客接点戦力

	リコージャパン	販売パートナー含む
セールス	約 <b>7,600</b> 名	約 <b>12,300</b> 名
カスタマーエンジニア(CE)	約 <b>4,500</b> 名	約 <b>6,000</b> 名
システムエンジニア(SE)	約 <b>1,300</b> 名	
コンタクトセンター	約 <b>1,000</b> 名	

## デジタルサービスの取り組み

1. リコー日本のデジタルサービス展開
2. スクラムシリーズの実績推移
3. スクラム展開によるオフィスサービスストック拡大
4. オフィスサービスストックの売上高推移
5. スクラムパッケージ お客様導入事例



# リコー日本のデジタルサービス展開

- エッジデバイス、アプリケーションにサポート&サービスを組合わせた業種・業務課題解決モデルを拡充

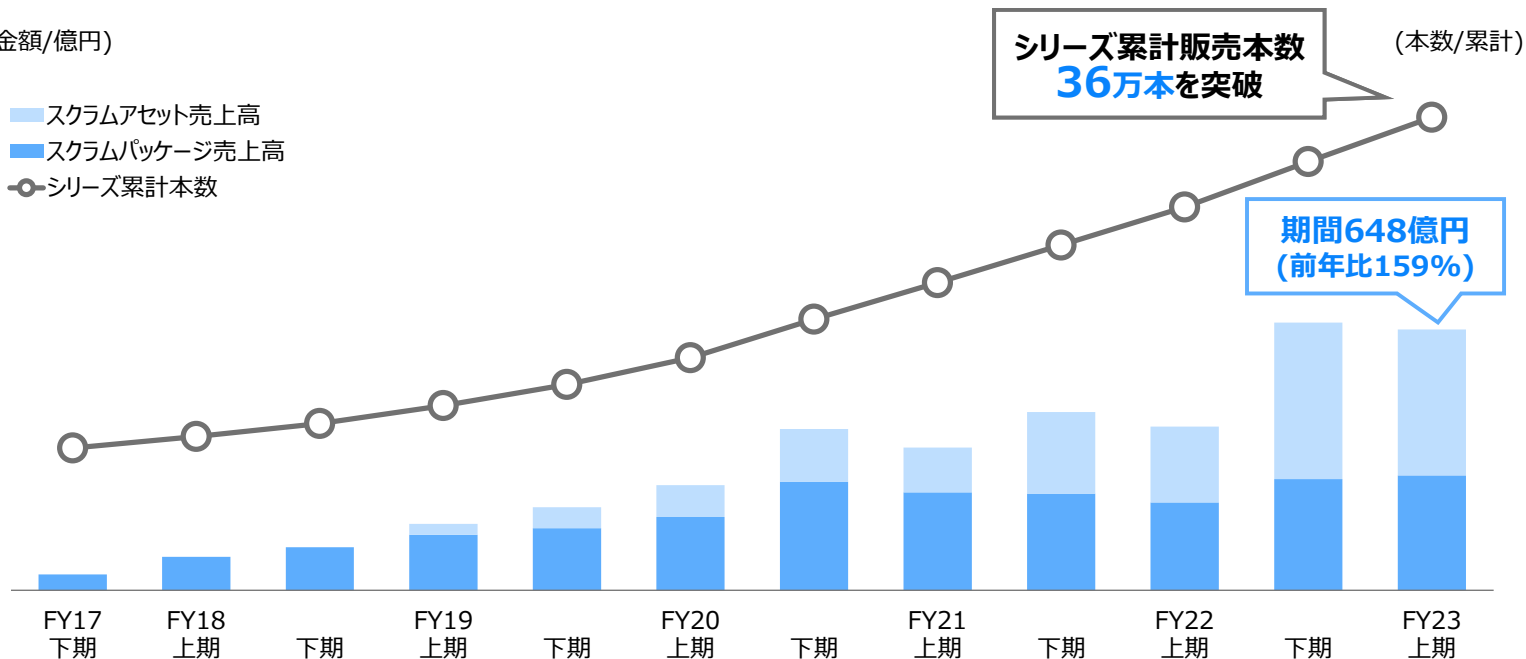


# スクラムシリーズの実績推移

- 中堅・中小企業のお客様の課題解決への貢献は拡大

(金額/億円)

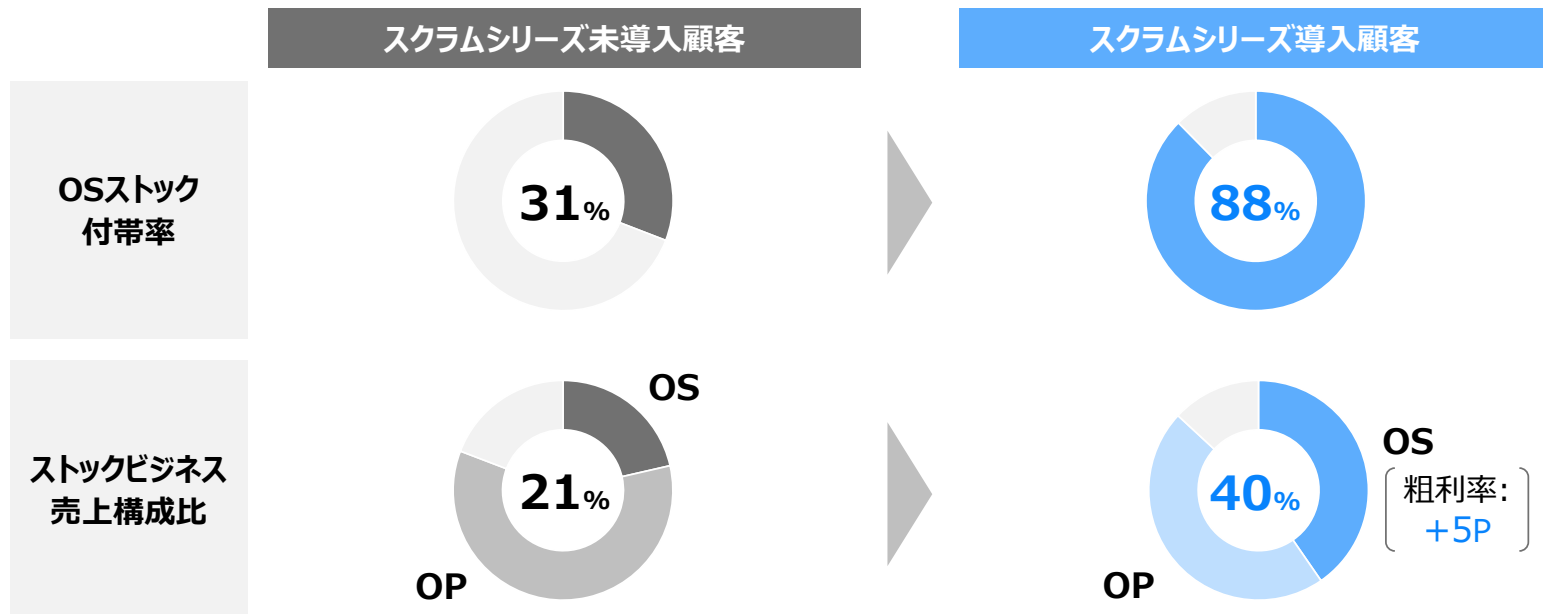
- スクラムアセット売上高
- スクラムパッケージ売上高
- シリーズ累計本数



# スクラム展開によるオフィスサービスストック拡大

- スクラムシリーズ導入顧客に対しては、オフィスサービス(OS)の継続的な支援を実施している  
⇒ スクラム展開によるOSストックの拡大が加速

\*FY23上期実績

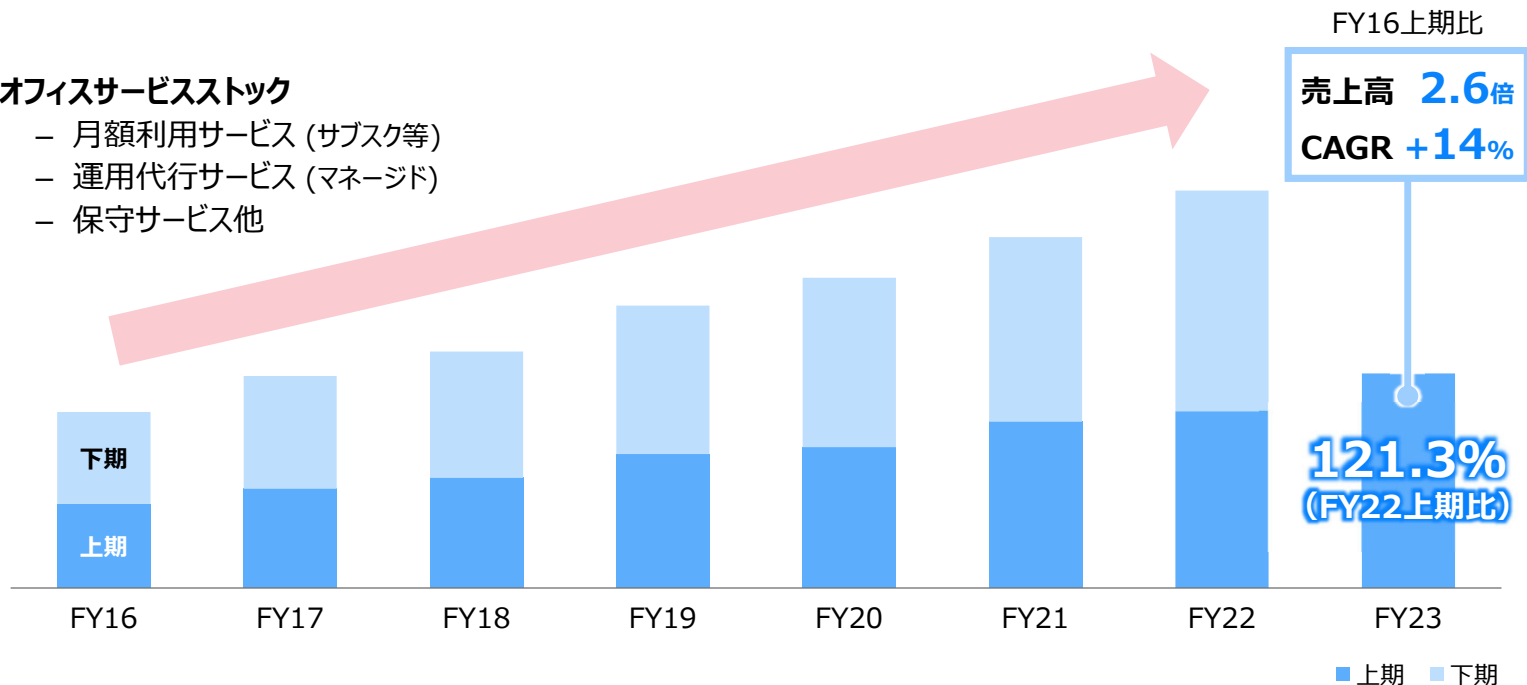


# ■ オフィスサービスストックの売上高推移

- オフィスサービスストックは着実に拡大し、収益基盤の強化が進む

## オフィスサービスストック

- 月額利用サービス (サブスク等)
- 運用代行サービス (マネージド)
- 保守サービス他



- 人材確保と定着、オフィスと現場をつなぐ業務DX化を実現

## 株式会社 八紘様

- 所在地 : 広島県広島市
- 業務内容 : 塗装工事業・建設工事業

株式会社八紘  
代表取締役  
庄田 朋幸 様



建設業は3K（きつい、汚い、危険）のイメージがあります。そこで業界全体で掲げているのが、給与が良く、休暇が取れ、希望がもてる新3Kに変える取り組みです。弊社でも独自の働き方改革に取り組んでいます

## RICOH テレワークまるごとパックによる施工管理のデジタル化で、 施工管理業務の効率化を実現

### 人員配置の管理



- ホワイトボードに手書きとマグネットで管理
- 職人各々に直接電話をかけて調整
- 手間がかかり、共有ミスがあることも…

導入後

kintone®



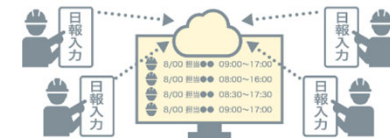
- 施工管理担当はクラウド上で人員配置を管理
- 職人はスマートフォンで現場にいたまま確認
- 人員配置に関わる時間を約1時間/1週間 削減

### 日報の入力・管理



- 施工管理担当が Excel で日報の枠を作成
- 職長が現場の職人全員の日報を手入力
- 日報は事務が紙で出力し都度ファイリング

導入後



- 職人各々でスマートフォンから日報入力
- 日報はクラウドに保存され、出力保管不要
- 日報作業時間を約6時間/1週間 削減



<https://www.youtube.com/watch?v=c3fC5NQAzW8>

## 更なるデジタルサービスの拡大に向けて

1. 顧客基盤を支える中堅・中小企業におけるビジネスポテンシャル
2. 今後の法改正・国内市場トレンド
3. 業種別トレンドとIT市場規模
4. 国・自治体と連携した中小企業デジタル化支援
5. 人的資本への投資
6. 全社員デジタルスキルの強化と実践
7. 事業拡大に必要なスペシャリスト人材育成



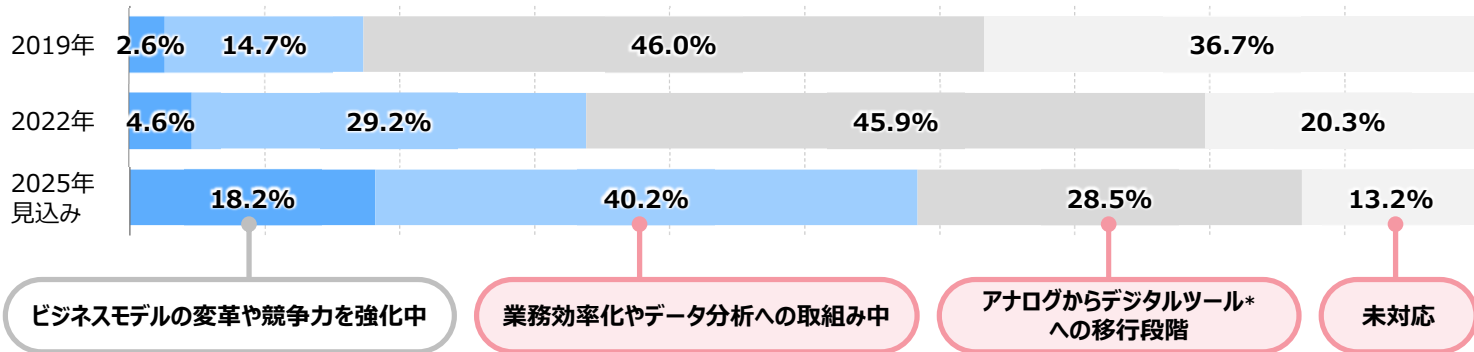
## IT市場の全需予測

中堅・中小企業\*のIT投資は堅調に推移し、大きな市場ポテンシャルがある

**22年 中堅・中小企業市場：5.0兆円 → 25年に向けてCAGR 4.2%成長**

\*年商300億未満  
出所：当社調べ

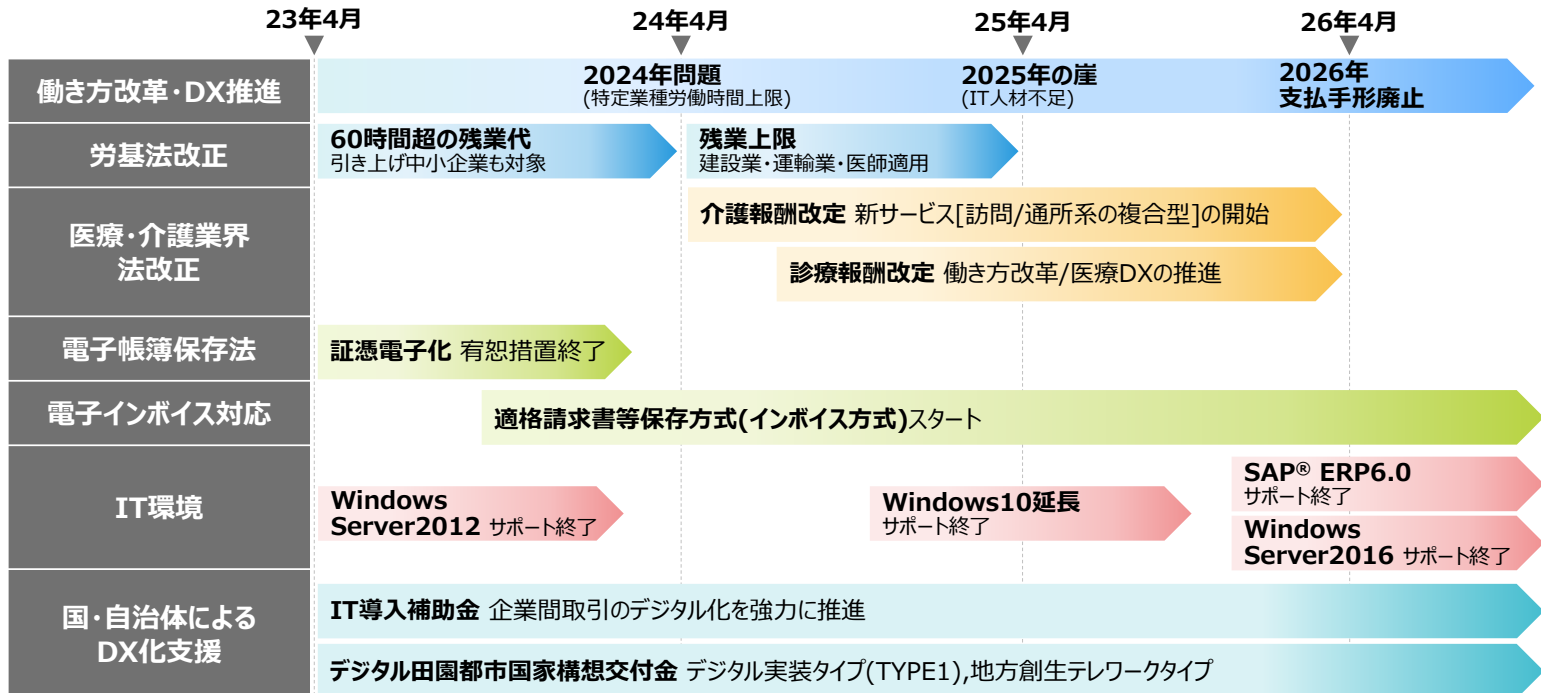
## 中堅・中小企業におけるデジタル化の取り組み状況



\*電子メールや電子処理など

# 今後の法改正・国内市場トレンド

- 法改正(電帳法、インボイス、働き方改革、介護報酬改定 等)やIT環境変化に伴うビジネスチャンスが拡大



- リコージャパン(RJ)が強みを発揮でき、成長が期待できる業種にフォーカスし、業種業務軸での顧客課題の深掘りとソリューション創りを進める

業種別トレンド		*FY23上期 RJ顧客構成比*	*FY25市場規模
業種別トレンド		RJ顧客構成比*	IT市場規模*
製造業	脱炭素/サステナビリティ、モダナイゼーション、データ利活用での製造DX、OTセキュリティ等への投資拡大	10.3%	66,118億円
建設業	労働力不足・就業時間制限(2024年問題)への対応としてのBIM/CIM、自動・遠隔施工、安全性向上への投資拡大	12.5%	5,367億円
流通業	人手不足や購買行動変化に対する店舗デジタル化、サプライチェーン見直し、店舗の脱炭素/サステナビリティへの投資拡大	17.6%	25,019億円
ヘルスケア 医療/福祉介護	過重労働への対応としての医療情報プラットフォーム、オンライン診療システム、介護支援システム、診断・治療へのAI活用が拡大	9.1%	5,503億円
自治体	ガバメントクラウド、GIGAスクール対応、行政手続きオンライン化、省内業務DX化 等への投資拡大	4.2%	8,948億円
		計: 53.7%	

- 中小企業のDX化は国も課題としており、その政策であるIT導入補助金も活用しながら、お客様支援を17年度から続けている  
⇒お客様に寄り添った伴走型支援により、申請数・採択数は全国トップクラス、高い採択率

## リコー日本の3つの特徴

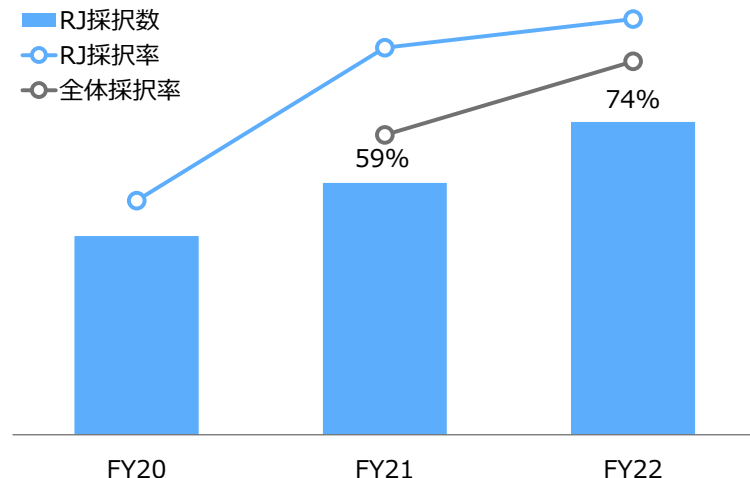
- 1 社内実践や導入事例のノウハウを  
ベースとした**伴走型支援\***

\*申請サポート

- 2 顧客の多様なニーズに応える  
**豊富な「ITツール」登録数**

- 3 全国津々浦々をカバーする  
**顧客接点体制とソリューション提供力**  
[社内キーマン:約650名]

## IT導入補助金 採択数/採択率



- IT導入補助金での実績が評価されたほか、経済産業省「スマートSMEサポーター\*1」の認定も受け、IT専門家として国・自治体と連携した中小企業へのデジタル化支援事業\*2に参画



\*1 スマートSMEサポーター：中小企業庁が創設した中小企業者等の生産性向上に資するITツールを提供するITベンダー等を、情報処理支援機関として認定する制度

\*2 デジタル化支援事業：デジタル化診断、課題整理、業務棚卸、ソリューション提案、補助金活用支援、デジタル化実装、活用サポート等

- 全社員のデジタルスキル強化に向け、人的資本への投資も拡大
- プロフェッショナル認定制度やリコージャパンデジタルアカデミーの拡充を通して、着実にスキルアップ

## 人事・処遇制度 改革

- 1 プロフェッショナル認定制度の拡充** 【2019年4月スタート】  
職種別に、スキル + 技能 + 成果で、プロレベルを判定
- 2 プロフェッショナル人事制度への改革** 【2023年4月スタート】  
正社員・シニア社員共にプロレベルに合わせた評価・処遇

運用中

## スキル・実践力 強化

- 1 全社員デジタルスキルの強化と実践**  
教育環境や学びの機会の拡充、デジタルスキル関連資格の取得推進
- 2 事業拡大に必要なスペシャリスト人材育成**  
強化領域に沿ったスペシャリスト人材育成による課題解決力向上
  - Microsoft ソリューションエバンジェリスト、kintone認定資格者、情報セキュリティマネジメントなど

※後述



- リコージャパンデジタルアカデミーを軸とした教育環境や学びの機会の拡充によって全社員のデジタルスキルを強化

## 教育環境の拡充

### リコージャパンデジタルアカデミー コンテンツ数



FY23上期  
**3,651**  
(前年差+218)

- 業種・業務、強化月間連携コンテンツの拡充
  - 重点5業種、セキュリティ、マネージドサービス
- 販売パートナー向けのアカデミー開講

## 社員の学びの機会拡充

### 学習時間\*

\*従業員1人当たりの学習時間×従業員数(18,000人)



FY23上期  
**72万時間**  
(前年比138%)

- 強化月間、重点施策(職種職務別、kintone、DX等)に沿った受講促進
- セールス/サービスエンジニア向け育成プログラムカタログを制作・リリース

## デジタル人材の拡充

### プロレベル3以上社員数\*

\*主力として部門を牽引する人材



FY23上期  
**3,635名**  
(前年差+723名)

- プロフェッショナル認定制度とリンクしたデジタルスキル関連資格取得も促進

# 事業拡大に必要なスペシャリスト人材育成

- スペシャリスト人材拡充により課題解決力が向上し、パートナーからの評価も獲得

## Microsoft ソリューションエバンジェリスト

\*FY22実績

**325名** (前年比114%)

- Microsoft Office 365売上高  
**前年比139%**
- マイクロソフト ジャパン パートナーオブ ザ イヤー  
**2023 受賞** - エバンジェリストの活動が認められ3年連続受賞



## kintone認定資格者

\*FY23上期実績

**401名** (前年比224%)

- kintone売上高  
**前年比149%**
- kintone認定資格保有者  
**日本 No.1** - CYBOZU AWARD 14年連続受賞  
- 2023年度 セールス部門、インテグレーション部門で最高評価 星3つを受賞



## 情報セキュリティマネジメント

\*FY23上期実績

**1,287名** (前年比152%)

- スクラムパッケージ セキュリティパック売上高  
**前年比118%**
- TREND MICRO Partner Award  
**2022XDRサイバーセキュリティ部門 受賞**



本資料に記載されている、リコー(以下、当社)の現在の計画、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、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、実際の業績は異なる結果となる場合がありますので、これらの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うる重要な要素には、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、業績に影響を与えう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」<https://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) FY2023 (2023年度)：2023年4月から2024年3月までの会計年度

注)本資料に掲載されている財務データは各地域の販売会社が管理している数値に基づいており、決算説明で用いている数値とは定義が異なります。

# RICOH

imagine. change.

※ IoTは"Internet of Things"の略です。

※ kintonelは、サイボウズ株式会社の登録商標です。

※ Microsoft、Excel、Windows Server、Microsoft Office 365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。

※ SAPは、ドイツおよびその他の国々におけるSAP SE（又は SAP の関連会社）の商標または登録商標です。

※ 本資料に掲載のその他の会社名および製品名、ロゴマークは各社の商号、商標または登録商標です。