

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

RICOH Digital Services

顧客基盤	拠点数	従業員数	販売・サービス パートナー社数
約100万事業所	約350拠点	約18,500人	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7,600名	約12,300名
カスタマーエンジニア(CE)	約4,500名	約6,000名
システムエンジニア(SE)	約1,300名	
コンタクトセンター	約1,000名	

*2023年4月1日現在

© Ricoh

1/18

- リコージャパンの笠井です。本日はできるだけ具体的に国内のデジタルサービスの取り組みについてご紹介いたします。
- リコージャパンは、日本国内でこのチャートにある体制・陣容で、全国広域で、大規模なお客様、あるいは地域密着で地場のお客様にデジタルサービスを届けている会社です。

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



- 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

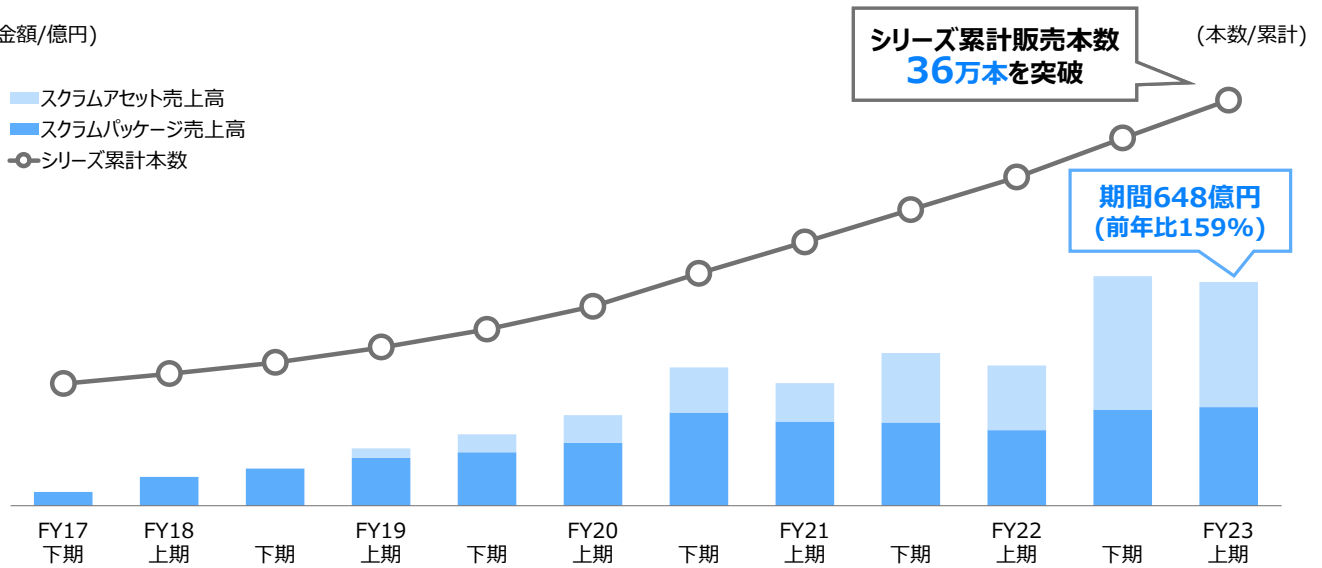


- ご提供している価値としては、リコーのエッジデバイス、昨年から仲間になったPFUのエッジデバイスとともに、ICTなどのサービス、先ほど入佐から紹介があったビジネスプロセスオートメーション、あるいはコミュニケーションサービスです。
- リコーのソリューションも取り入れ、様々な国内のパートナーの皆様のご協力もいただき、中堅・中小のお客様の業種・業務の課題に対して、パッケージ型のソリューションをご提供しています。

- 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



© Ricoh

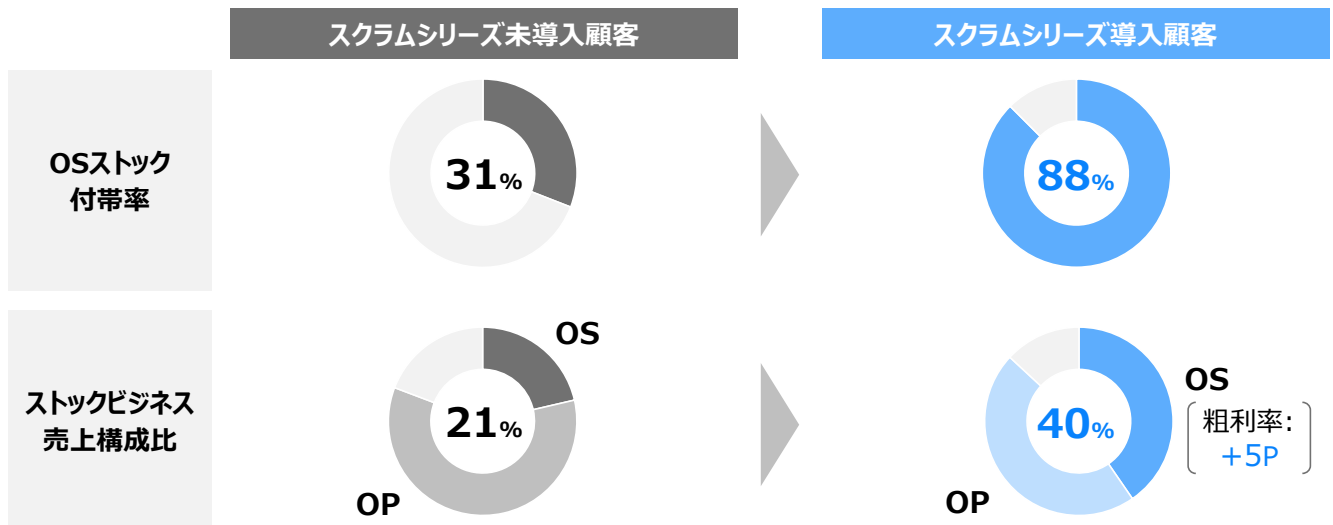
4/18

- 2017年にスクラムパッケージをはじめとするスクラムシリーズをスタートし、今年度まで着実に採用が進んでいます。2023年上期終了時点で36万本を販売し、われわれのソリューションサービスとしては、かなり大きな規模になってきました。
- 売上高も2023年上期で650億円と、年間1,000億円を超える規模に成長してきています。

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



© Ricoh

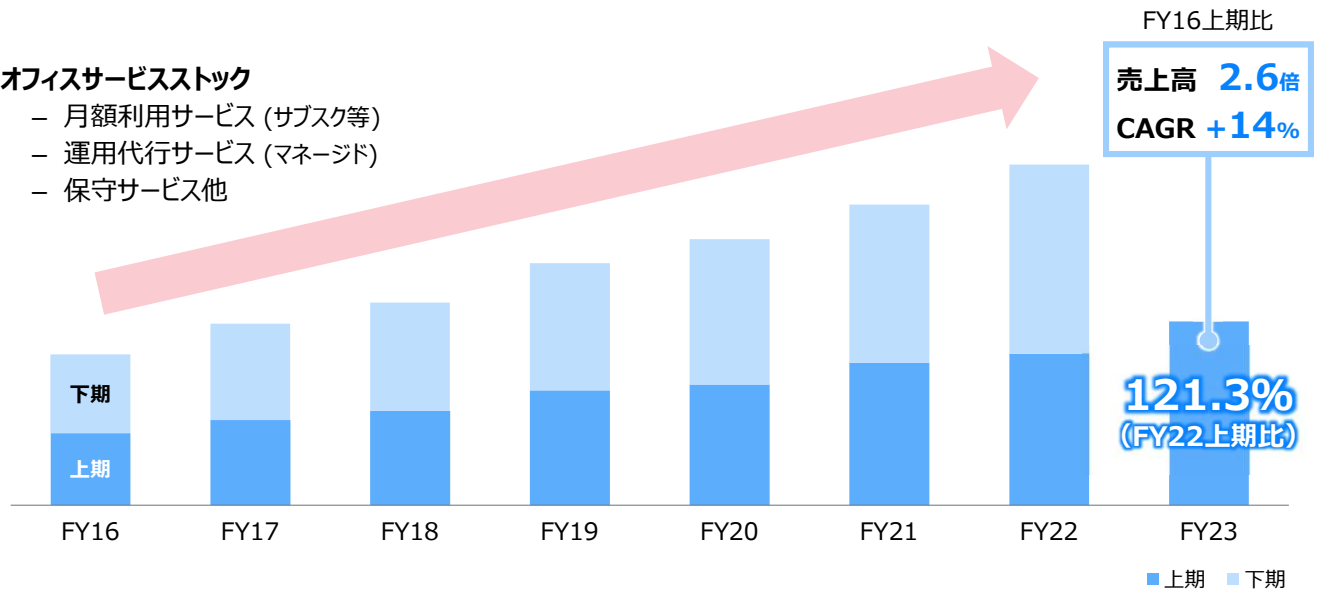
5/18

- これまでにスクラムシリーズをご採用いただいているお客様のお取引の内容を右側に、まだスクラムシリーズを導入いただけていないお客様のお取引内容を左側に示しています。
- ストックの積み上げ、いわゆる、使い続ける価値を評価いただいている顧客の割合が、スクラムシリーズ未導入のお客様は31%であるのに対し、スクラムシリーズ導入済みのお客様では88%となっています。
- なお、最近新たに発売しているスクラムシリーズは、継続的な役務・サービスの提供がセットになった、つまりほぼ100%ストック契約が付随した商材となっています。
- これに伴い、ストックビジネスの売上構成比は、スクラムシリーズを導入していないお客様では、オフィスサービスのストック売上比率は21%で、大半がオフィスプリンティングのストック売上になります。
- 一方、スクラムシリーズを導入しているお客様のストック売上比率は40%を超え、私たちの新たなサービスの価値を高く認めていただけています。

- 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



- このチャートにあるように、リコージャパン全体でオフィスサービスのストック売上が着実に成長してきました。
- スクラムシリーズスタート前と比べて、売上規模が2.6倍となり、年々持続的な成長を続けています。

- 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

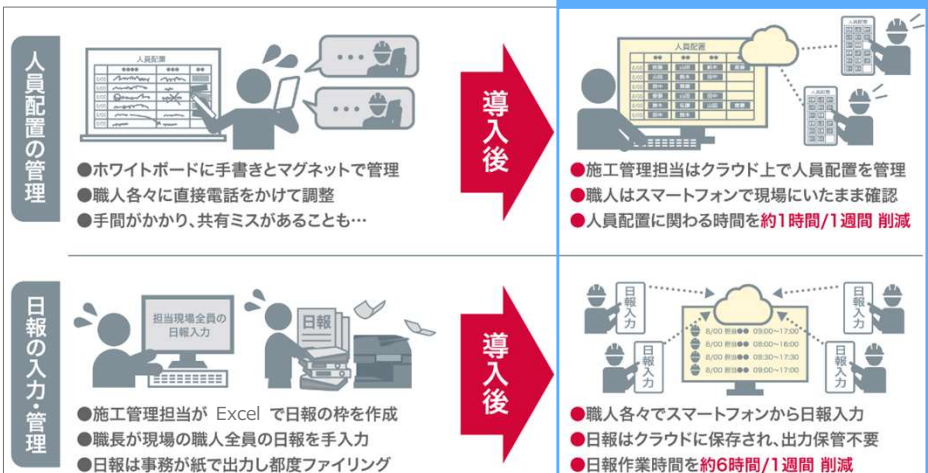
- 所在地 : 広島県広島市
- 業務内容 : 塗装工事業・建設工事業

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が、給与が良く、休暇が取れ、希望もてる新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



© Ricoh

7/18

- ここからは、スクラムパッケージをお客様にどのようにお使いいただき、どのような課題を解決しているかについて具体的にご紹介します。
- 今回、ご紹介する事例は、我々が、スクラムシリーズで注力している中堅、中小のお客様で、建設業を営む、株式会社八紘様です。
- ご存じのように、建設業は、人材の確保が社会的な課題になっています。
- こちらのお客様でも、働き方を変え、人材の確保や、定着にしっかり対処していく必要があると認識されていました。
- 会社を継がれた2代目の社長様が、会社の持続的な成長に向けて課題解決に取り組まれており、デジタル化へのチャレンジをリコージャパンがお手伝いさせていただきました。

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

- 直接、お客様から声をいただいておりますので、動画でご紹介いたします。
- （以下、URLより、ご覧ください）
<https://www.youtube.com/watch?v=c3fC5NQAzW8>
- ご覧いただきましたとおり、お客様は、「生産性」を強調されていました。リコージャパンは、スクラムパッケージの一つであるリコーテレワークまるごとパックを通じて、現場とオフィスをつなぐ役割を担っています。
- お客様が言及していた従来のホワイトボードによる運用の改善については、kintoneをベースにリコーで開発をお手伝いして、導入いただいております。さらに、その後のサービスサポートも継続的にご提供しています。
- このような事例のお客様を今後もさらに増やしていきたいと考えています。

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

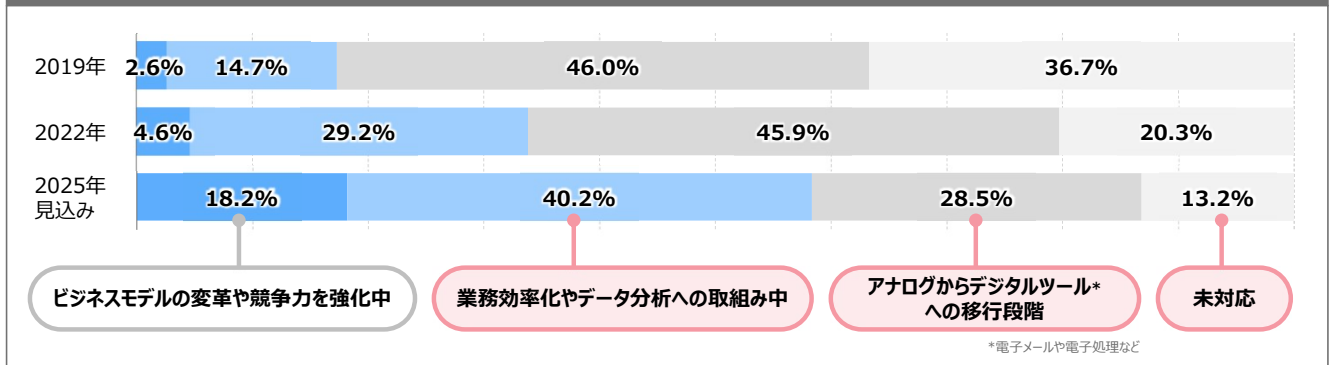


IT市場の全需予測

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



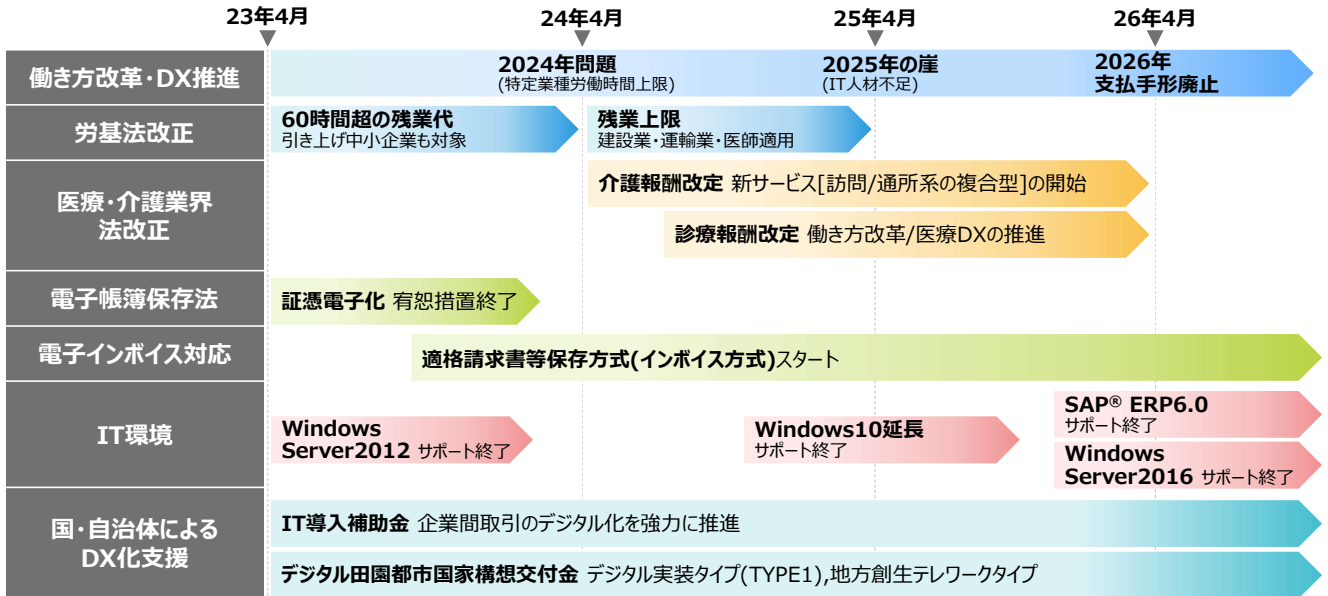
出所：2023年版 中小企業白書

© Ricoh

10/18

- では、これからについて、お話を進めてまいります。
- このスライドは、昨年の中小企業白書です。中堅・中小のお客様のデジタル化への取組状況を示しています。
- 2022年度時点ではデジタルトランスフォーメーション（DX）ができているお客様は全体の4.6%です。
- 先ほどの株式会社八紘様のように、デジタル化、業務効率化に取り組まれているお客様は、29.2%です。つまり、残りのほぼ3分の2のお客様がこれからデジタル化への取り組みをしていかなければ状態にあるということです。
- このことから、これまでスクラムシリーズとしては、36万本と大きく増やしてきたものの、まだまだお届けすべきお客様がたくさんいらっしゃるといえます。
- 2025年度見込みにある、今後デジタル化が進む、少なくとも約6割のお客様に向けて、リコージャパンとしてもしっかりとお客様をお支えしてまいりたいと考えています。

- 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



- 先ほどの中小企業白書では、3分の1ぐらいのお客様がデジタル化から取り残されてしまう予測がありましたが、実はその状態も許されない環境がお客様を取り巻いています。
- お客様共通の課題としては、先ほどの建設業のお客様でもありましたが、働き方や労働時間などの労働環境改善問題があります。
- これらの問題は、建設、運輸、次には医療・介護の世界にも広がってきています。
- さらに、取引そのものの電子化ということで、証憑電子化も有恕処置が今年で終わります。
- インボイス制度も10月からスタートしています。
- また、IT環境も様々なサポート終了が控えており、国あるいは自治体としても支援制度を設けて、中小・中堅企業のDXを加速させる動きを行っています。

- 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 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%	

出所：調査機関調べ

© Ricoh

12/18

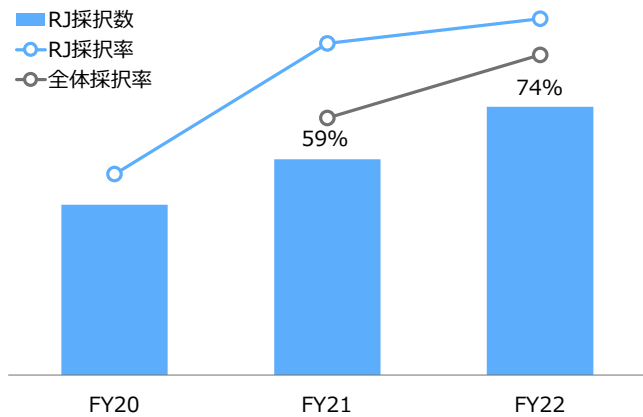
- われわれの最重点にしている5業種（製造業、建設業、流通業、ヘルスケア、自治体）でも業種特有の課題があります。
- これら5業種はわれわれの顧客構成比で5割を占めており、業務の課題と、各業種ごとの個々の課題にお応えをしていくように、やらなければいけないことがたくさんあると実感しています。

- 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



- このような環境の中、2017年から国の施策として、IT導入補助金を中小企業向けに展開しています。
- リコー日本は、継続的に中小企業のお客様のお客様に寄り添いながらIT化のサポートを行ってきました。
- その中で、IT導入補助金の対象となる様々なITツールの登録も進めてきました。
- その結果、IT導入補助金の採択率は8割を超え、全国でもトップクラスのIT導入補助金を活用した支援を行えるプレーヤーとなっています。

- 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

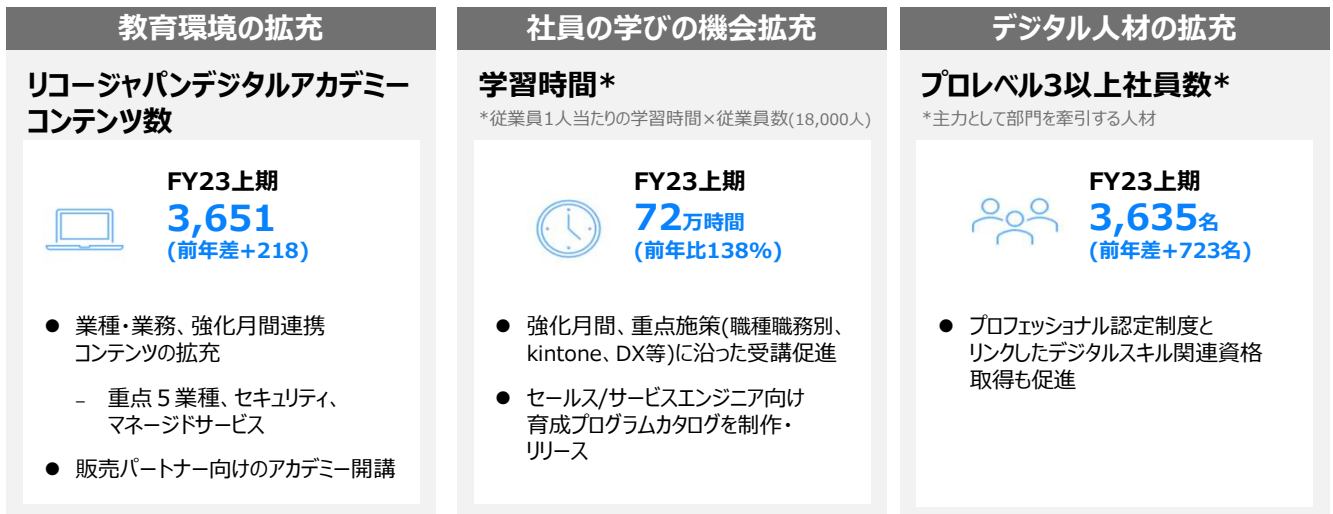
- 現在までのリコージャパンの活動が認められつつあり、今後、全国では「みらデジ」というデジタル化支援事業の展開、自治体からは、中小・中堅の地場のお客様を支援する支援事業が打ち出されています。
- リコージャパンもこの流れの中で、IT支援のパートナーとして、いろいろとお手伝いさせていただきます。

- 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	<ol style="list-style-type: none">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、<u>プロレベル</u>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	<ol style="list-style-type: none">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<ul style="list-style-type: none">● 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

- オフィスサービス事業を伸ばしていくためには、ITサービスを提供できる人材への投資を継続していく必要があります。
- 先日のESG説明会でもCHROの瀬戸からご紹介しました通り、すでに2019年度から、プロフェッショナル認定制度というものをスタートしています。
- プロレベルを8レベルに分けて認定する仕組みです。さらに、今年度からは、このプロレベルに即した評価・処遇をスタートいたしました。
- スキルを高める取り組みとして、教育投資をかなり強化しています。
- 全社員を対象にしたデジタルスキル強化の取り組みや、強化する事業に必要なスペシャリスト資格者を増やしていく活動を進めています。

- 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



- 具体的には、全社員対象にリコージャパンデジタルアカデミーを開設し、多岐の領域にわたる3,000を超えるコンテンツを用意しています。
- 社員の学ぶ時間においては、業務の時間の中で学びの時間を確保し教育を進めています。
- その結果、プロフェッショナル認定制度のプロレベル3以上の社員が、上期で3,600名まで到達しました。
- プロレベル3以上とは、主戦力として各地域でデジタルサービスをお届けできるメンバーになります。
- プロレベル3以上の人材を今後、5,000名、6,000名と増やしていきます。さらに、社内の枠を超え社外でも通用する人材の拡充も図っていきます。

- 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

<p>Microsoft ソリューションエバンジェリスト</p> <p>*FY22実績</p> <p>325名 (前年比114%)</p>	<ul style="list-style-type: none">● 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	
<p>kintone認定資格者</p> <p>*FY23上期実績</p> <p>401名 (前年比224%)</p>	<ul style="list-style-type: none">● 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	  
<p>情報セキュリティマネジメント</p> <p>*FY23上期実績</p> <p>1,287名 (前年比152%)</p>	<ul style="list-style-type: none">● 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	

- また、事業拡大に必要なスペシャリストということで、kintoneやMicrosoftの資格、さらにはセキュリティ関連のスキルを身に着けることも併せて実施しており、重要な事業をご提案できる人材の拡充を進めています。
- これらを通じて、デジタルするサービスを、中堅・中小企業のお客様にしっかりとお届けしてまいります。
- ご清聴ありがとうございました。

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」<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。
※ kintone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。