

## 巻頭言

# 「“はたらく”に歓びを」を実現する DX技術について

株式会社リコー  
コーポレート執行役員  
CDIO  
野水 泰之



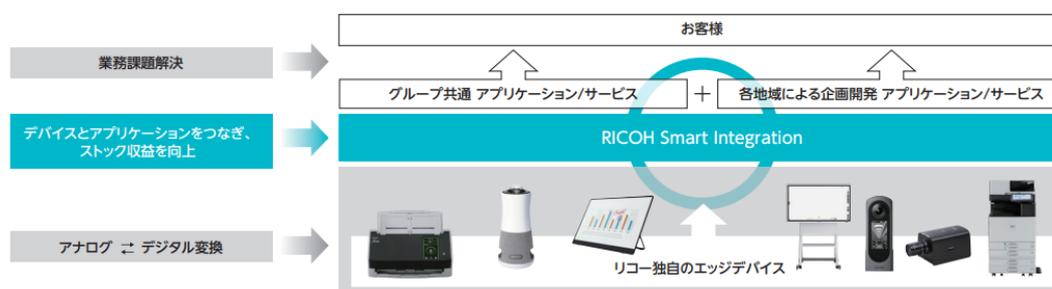
コロナ禍以降、世界は目まぐるしいスピードで変わり続けています。社会情勢の変化に加え、はたらく環境や、はたらく人の意識そのものも加速度的に変化しています。ハイブリッドワークがグローバルトレンドとして定着し、オフィスが担う役割も、単に「仕事をするための場所」から「創造性を醸成するための場所」へと見直されてきています。はたらく人自身の考え方にも変化が見られます。はたらく目的は収入を得るという経済的なニーズから、最近では仕事を通じて得られる「充足感・達成感」という心理的なニーズにより重きを置くようになってきたと思われま。多くの場合、この「充足感・達成感」は、人が何かを生み出した時、価値を創造した時に得られるものです。したがって、この創造性を高めることが、ますます重要になってきていると考えています。

こうした環境変化に対して、リコーはデジタルの力ではたらく人の生み出す力（創造力）を支えます。このため、「“はたらく”に歓びを」を我々の使命と目指す姿に位置付けました。この実現に向け、はたらく人に寄り添い、はたらく人の生み出す力を支える「デジタルサービスの会社」への変革を加速していきます。

変革の鍵となるのがDX（デジタルトランスフォーメーション）です。リコーのDXは社内業務の改善による高効率性の実現だけでなく、本来のDXの目的であるデジタルを使ったビジネスモデル変革を実現します。我々にとっての変革のゴールは、お客様の成功と我々のビジネスが直結することです。そのためにお客様に寄り添い、その仕事の内容を正しく理解し、困り事や非効率な部分、潜在的な課題、将来への見通しなどについて、リコーが問題解決手段を提供できるようになることを目指します。

これまでの中心であったオフィス業務だけでなく現場を通してはたらく人の仕事の支援に最適なソリューションを提供します。お客様をより深く理解するためのさまざまな変革をすでに始めています。その一つとしてお客様に近い各極単位の開発機能を強化してきました。また、お客様の業種・業務に詳しいパートナー企業との連携も重視しています。

これらを各極やお客様ごとにバラバラに行うのではなく、グローバルな共通アセットとしてのRSI (RICOH Smart Integration) を中心とし、そのプラットフォームを用いてエコシステムを構築しています。



ローカル・グローバルで提供するアプリケーション／サービスとエッジデバイスをRSIでつなぎ、リコーグループとパートナー企業のサービス間の連携・統合を容易にし、シームレスなデジタルサービスの実現に取り組みます。事例の一つが、サイボウズ社が提供するkintoneに、リコーの複合機との連携やドキュメントワークフローの拡張機能を搭載した、RICOH kintone plusです。

RICOH kintone plusでは複合機の他にも各種エッジデバイスとの連携が強化され、自動でデータがkintoneアプリに収集される仕組みを提供しています。これらの仕組みの上でリコーのSEがお客様の業務に最適なアプリの構築もお手伝いをいたします。

お客様の業務をより高いレベルで支援するためのAI技術の開発も行われています。

一般的なオフィス業務支援のために、リコー独自の日本語GPT3モデルや、会議発話に強い音声認識技術、音声対話で業種・業務支援を行うデジタルヒューマンの開発など、さまざまなAI技術を開発してきています。“現場”や“社会”の領域では、画像や音声認識技術などのAIを活用し、建築・土木業向けに道路やのり面の状態を可視化する技術や、製造業向けに設備・工作機械の異常を検知する技術を開発してきました。さらに、工場や屋外などの現場でのAI活用を加速するため、ロボティクスやスマートグラスなどのICT技術開発も進めてきました。

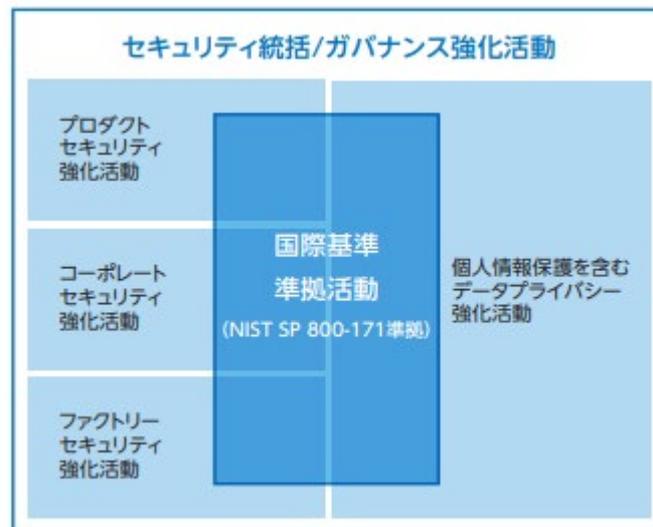
仮想空間利用が加速している建築・製造の現場領域には、現場のデジタルツイン化を目指し、リコー独自のAI技術を搭載したエッジデバイスによる現場空間のデジタル化技術や、現場でのAI活用拡大に向けたXR技術の開発を推進し、サービス創出に貢献します。

21次中経においては、これらリコー独自のAI/ICT技術開発を強化しながら、AIを活用したワークプレイスとお客様への提供価値の拡大を狙います。

これらDX技術の開発に加え、リコーがお客様に寄り添い、その成功をお手伝いさせていただくためには、より高い安心感、信頼感をお客様に持っていただくことが最重要です。上記のAI、RSIなどの技術をより高度なレベルで活用しお客様に貢献するには、リコーグループに対するお客様の信頼をいただくことが欠かせません。このために、セキュリティ、技術倫理、データマネジメントに関して、本社からのグローバルガバナンス機能として重点化しています。

セキュリティに関しては製品自体のセキュリティ強化（プロダクトセキュリティ）、外部からのリコーグループに対する攻撃への防御（コーポレートセキュリティ、ファクトリーセキュリティ）、リコーグループがお預かりするお客様の情報に関する保護（データプライバシー）に分

け、それぞれが各国の法令順守はもちろん、グローバル基準でも最高レベルで実現されるように強化活動を実施しています。同時に昨今の地政学リスクに対する対応も進めており、開発拠点や技術情報の分割など、地政学上のさまざまな変化に対しても迅速に対応できる体制に移行しています。



上記のセキュリティ対応強化に加え、お客様がリコーのサービスを業務の中心で利用しても懸念や不安を感じず、安心してお使いいただけるように、ELSI (Ethical, Legal and Social Issues) への対応も高度化させていきます。

近年、デジタルサービスはモノ・コトの提供による仕事の効率化はもとより、はたらく人々の心や感情の予測といった領域まで適用されつつあります。一方、デジタルサービスを構成する重要な技術であるAIの活用に関しては、細心の注意を払う必要があります。システムが外部から悪意を持った行為を受けることにより、利用者個人の人権や社会全体に関わる重大な影響を及ぼすリスクや、システム開発の誤りにより差別や偏見、格差を助長してしまう恐れがあるからです。リコーグループはこれらの課題を強く自覚し、倫理リスクの抑制に向け、2023年4月に専門組織を新設し、「リコーグループ技術倫理憲章」を制定しました。同憲章は、「人を対象とした」AIや映像デバイスを活用したさまざまなデジタルサービスについて、研究から開発・販売・運用までを網羅しています。これを社内外に展開することで、システム開発やデジタルサービスの社会実装・運用に内在する倫理的リスクの抑制に努めます。

また、“データ”はリコーにとってお客様へ一層の価値を提供するための手段であるとともに、お客様の重要な資産であるため厳密な管理が必要です。AIの高度な活用のためには、データが非常に重要な要素となります。お客様からお預かりしたデータを高度なレベルで活用し、お客様により高い価値を提供することが我々の生命線になると考えています。一方でデータの漏洩防止はもちろん、データの活用方法に関してはお客様の信頼をいただけることが最重要であり、そのための内部マネジメントやデータ活用の透明性を高めていく活動を加速します。その上でデータを

最大限に活用し、AIなどの技術、リコーのSE、コンサルティング能力を活用してより高い価値をお客様に提供できることを目指します。

お客様から今以上に高い信頼をいただき、お客様の成功にとって重要な要素を任せていただける会社になること、これがCDIO (Chief Digital Innovation Officer) としての私の使命です。

このために技術開発面でも従来のプリンティング技術のアドバンテージを守りながらも新たな領域として、人および業務に関する技術の拡大を進めております。

本稿では「“はたらく”に歓びを」を特集タイトルとして、特に「業務」、「人」に関わる技術を集めました。

リコーの目指す姿が我々の強みである技術開発とともに裏付けられていることをご理解いただければ幸いです。