

IR Day

**日本における
デジタルサービス
事業の取り組み**

2021年12月1日

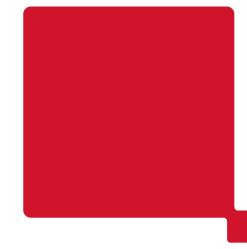
リコージャパン株式会社

取締役 常務執行役員 ICT事業本部長

木村 和広

RICOH
imagine. change.

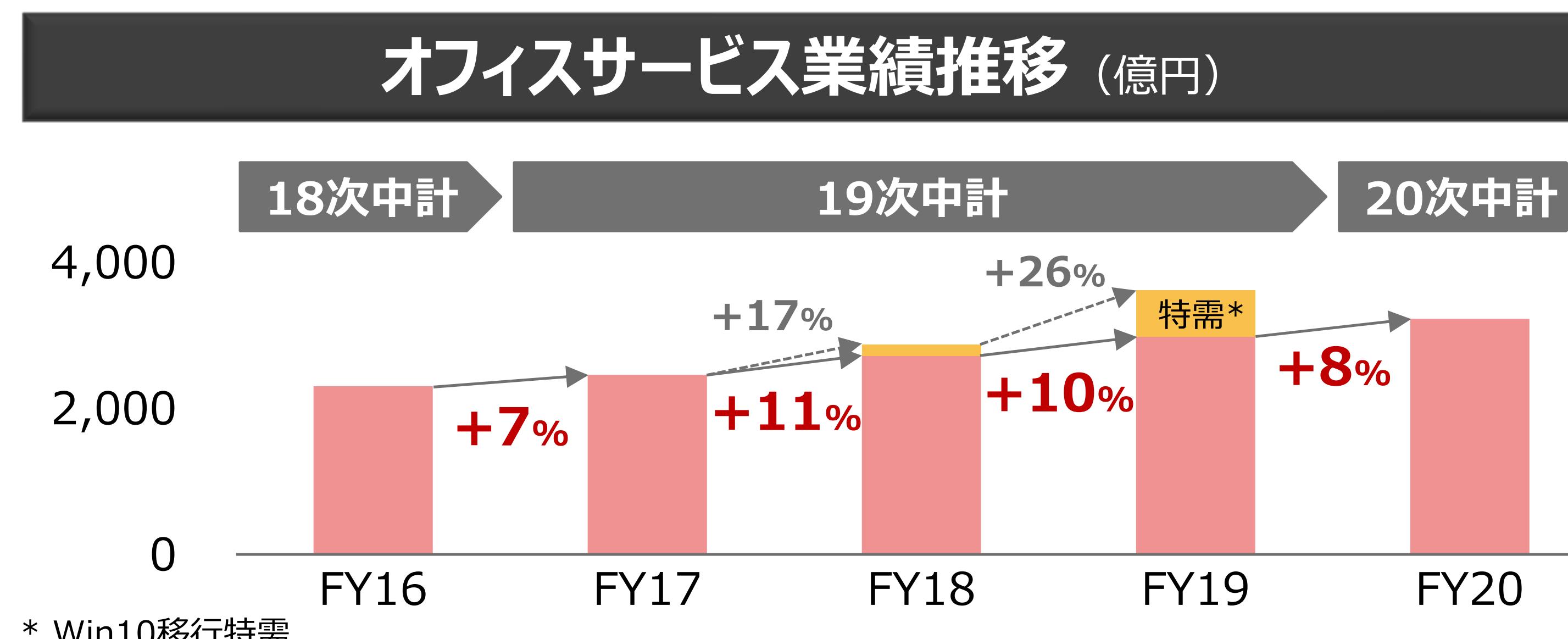
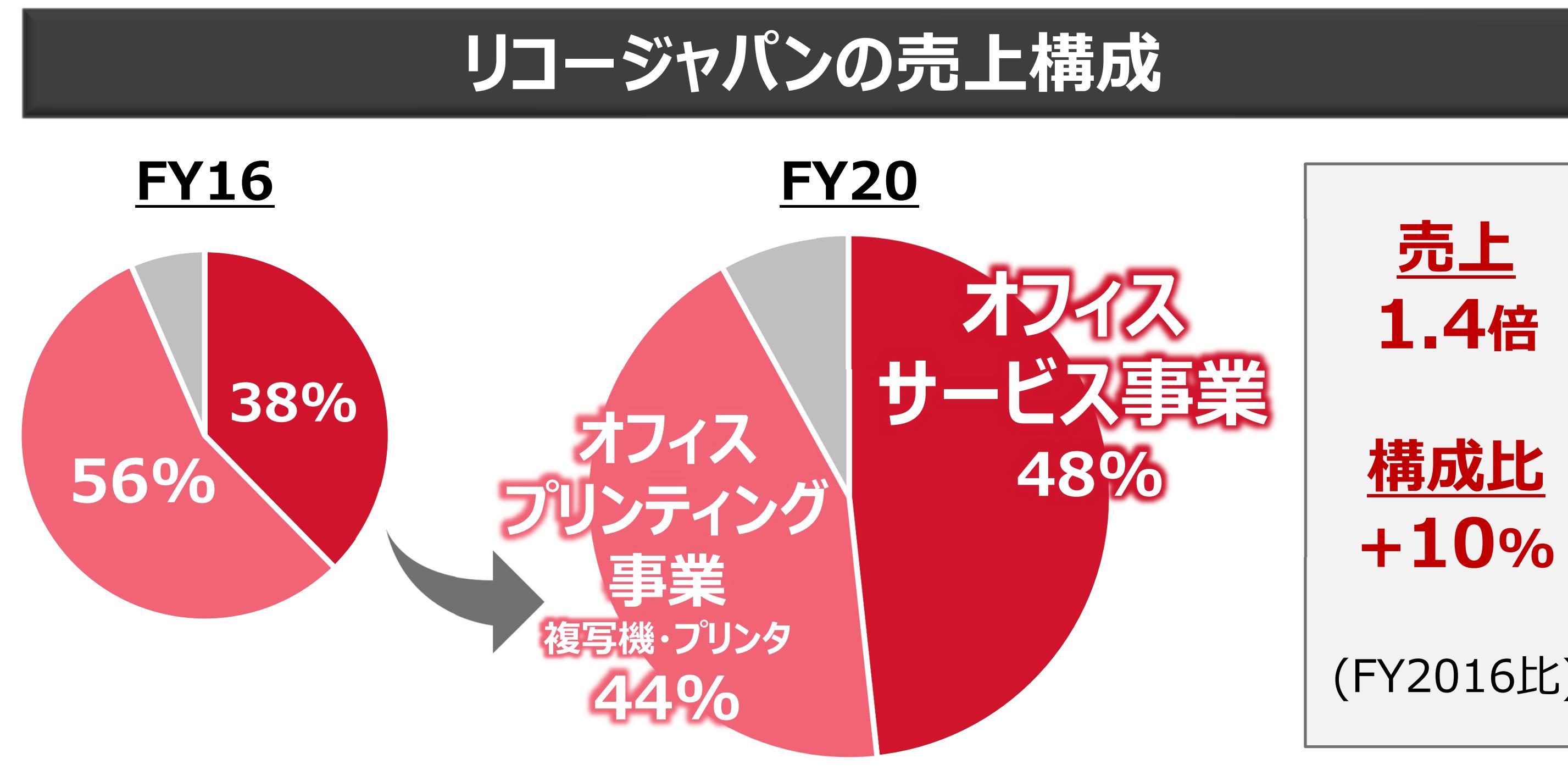
RICOH Digital Services



デジタルサービスプロバイダーに向けた改革

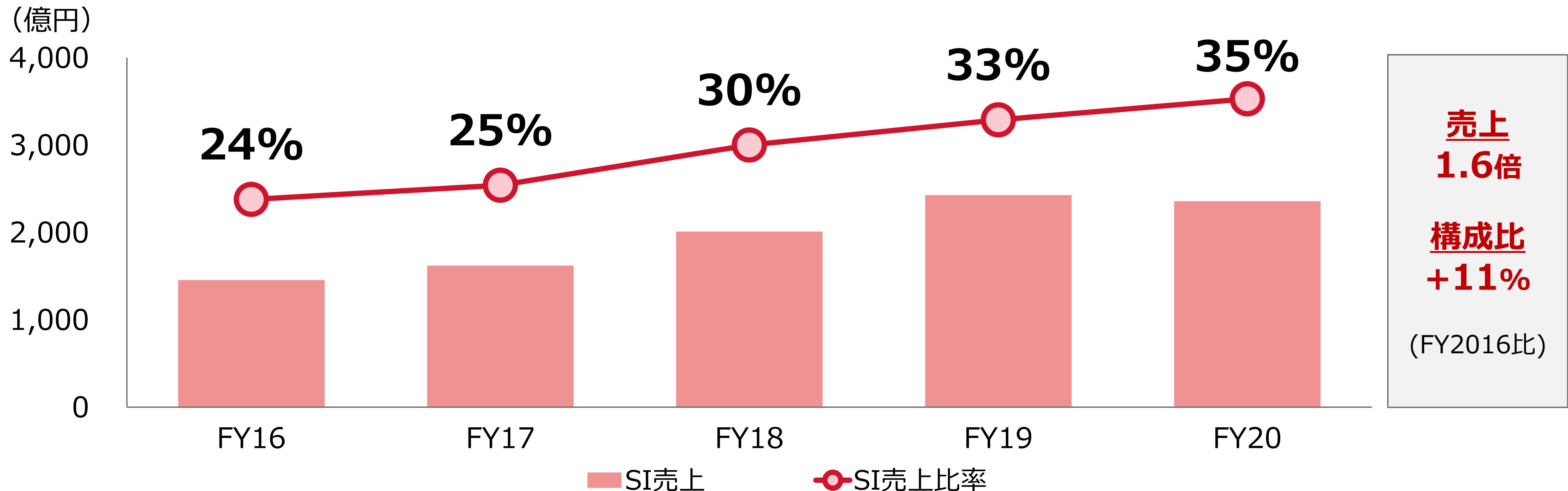


オフィスサービス事業が事業の主軸 外部からも高い評価を受けています



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 ※2021年	7年連続 1位
IT導入補助金*採択数 * サービス等生産性向上IT導入支援事業費補助金 ※自社調べ	3年連続 1位
法人向けWindowsPC 販売シェア ※2020年4月～3月 (自社調べ)	約 10%
Microsoft 365 (中小企業向け) SMB*顧客数 (提供元:2021年3月 日本マイクロソフト) *Small and Medium Business	1位
日経コンピュータ 2021年9月2日号 顧客 満足度調査 2021～2022 ● ITコンサルティング/上流設計関連サービス ● システム開発関連サービス ● システム運用関連サービス ※情報サービス会社部門	SI関連 3冠達成 1位

総売上における比率が着実に増加



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

■ デジタルサービスの会社に向けての取組み

RICOH
imagine. change.

目標

デジタルサービス事業分野の
計画を策定
提供価値レベル毎の顧客数を目標化

開発体制

リコーのデジタルサービス開発機能を
リコージャパンに移管

顧客接点体制

チームフォーメーションによる
ライフタイムバリュー向上

評価制度

デジタルサービス計画を
個人や組織の評価に反映

人事制度

高度スペシャリスト手当支給や
資格を飛び級も

社内DX

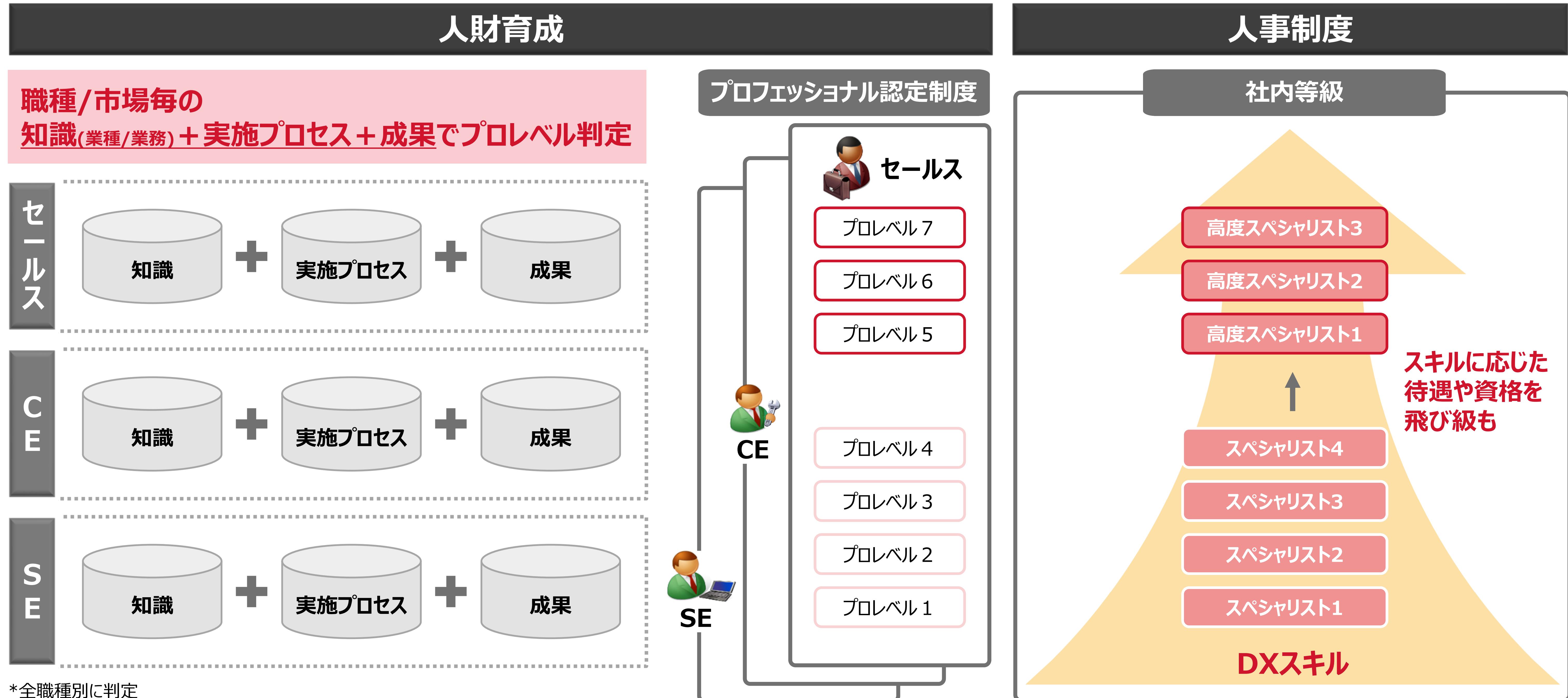
チームによる価値提供の為の
情報基盤構築

人財育成

個々人のスキル向上に向けたプロフェッショナル認定制度
(「知識 + 実施プロセス + 成果」で認定)

※ ✓ は後述

職種毎に顧客へ最適なDX提案・サポートできるスキルを再習得し、顧客接点戦力を増強

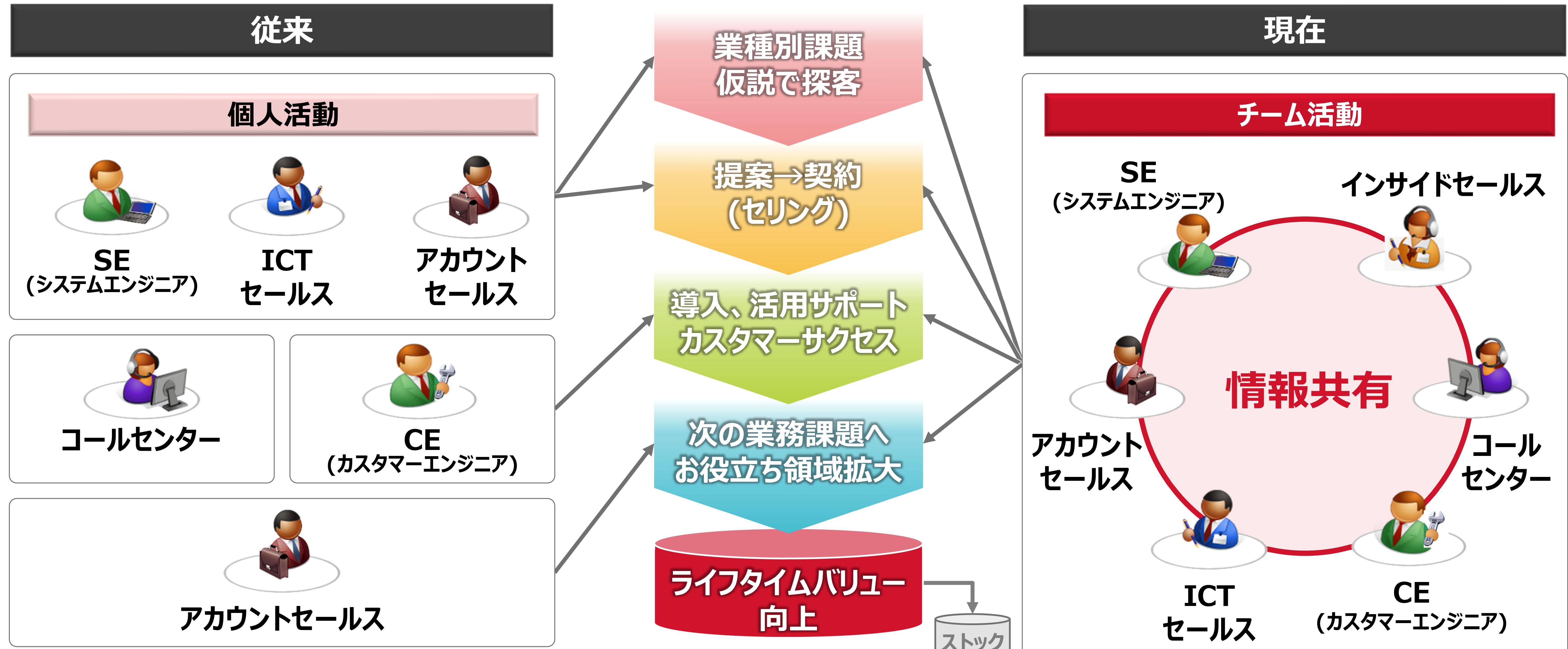


*全職種別に判定

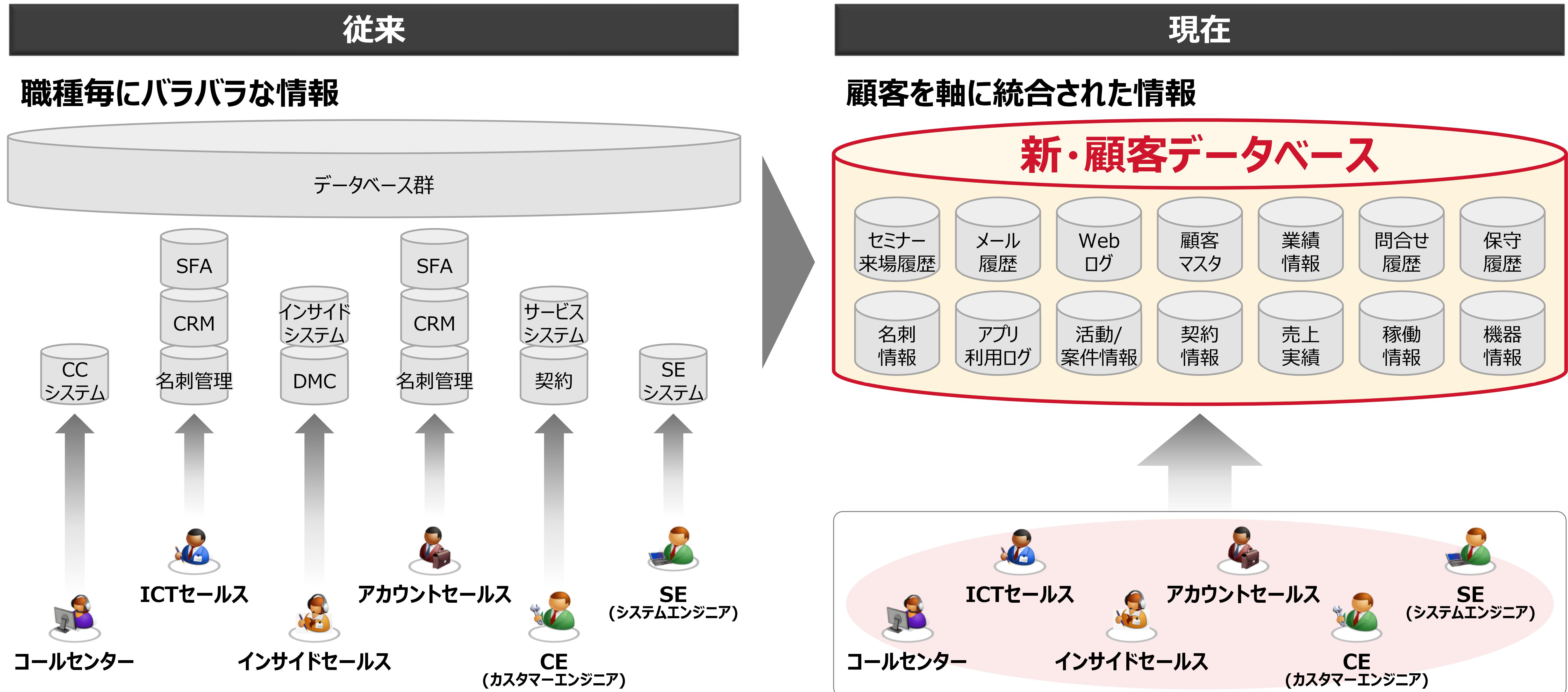
■ ライフタイムバリュー向上を実現する顧客接点体制

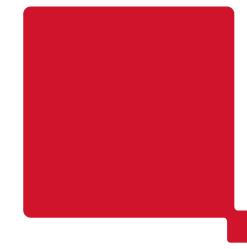
RICOH
imagine. change.

個人の活動からチームフォーメーションでの活動に変化させ
新たな課題への対応を行うことで、ライフタイムバリュー向上を図る



顧客の状態をチームで共有し、適切なチームメンバーが最適なタイミングで対応



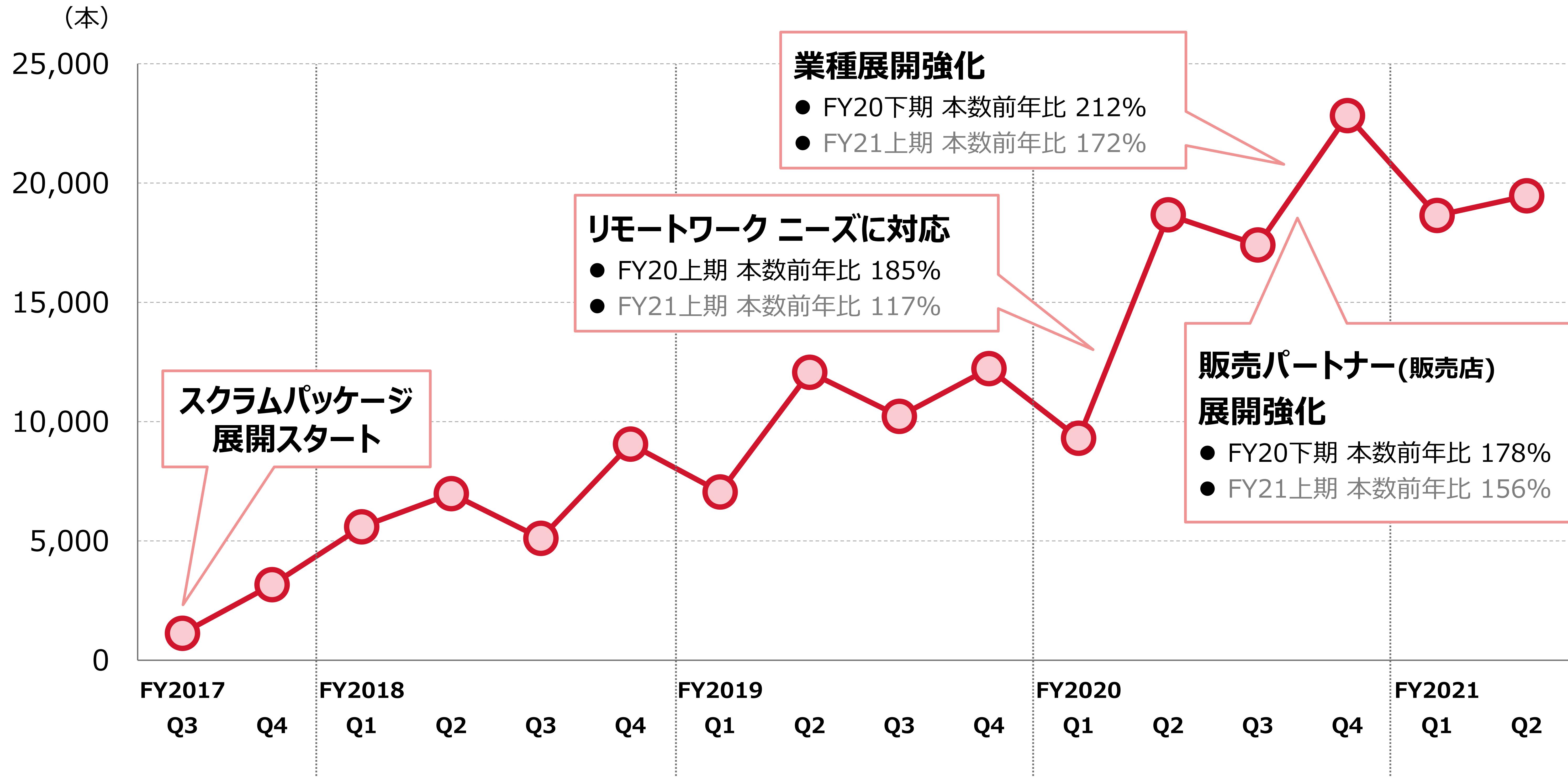


目標に向けた進捗



■ スクラムパッケージ販売本数推移

RICOH
imagine. change.



スクラムパッケージは累計販売本数18万本まで成長

累計販売本数

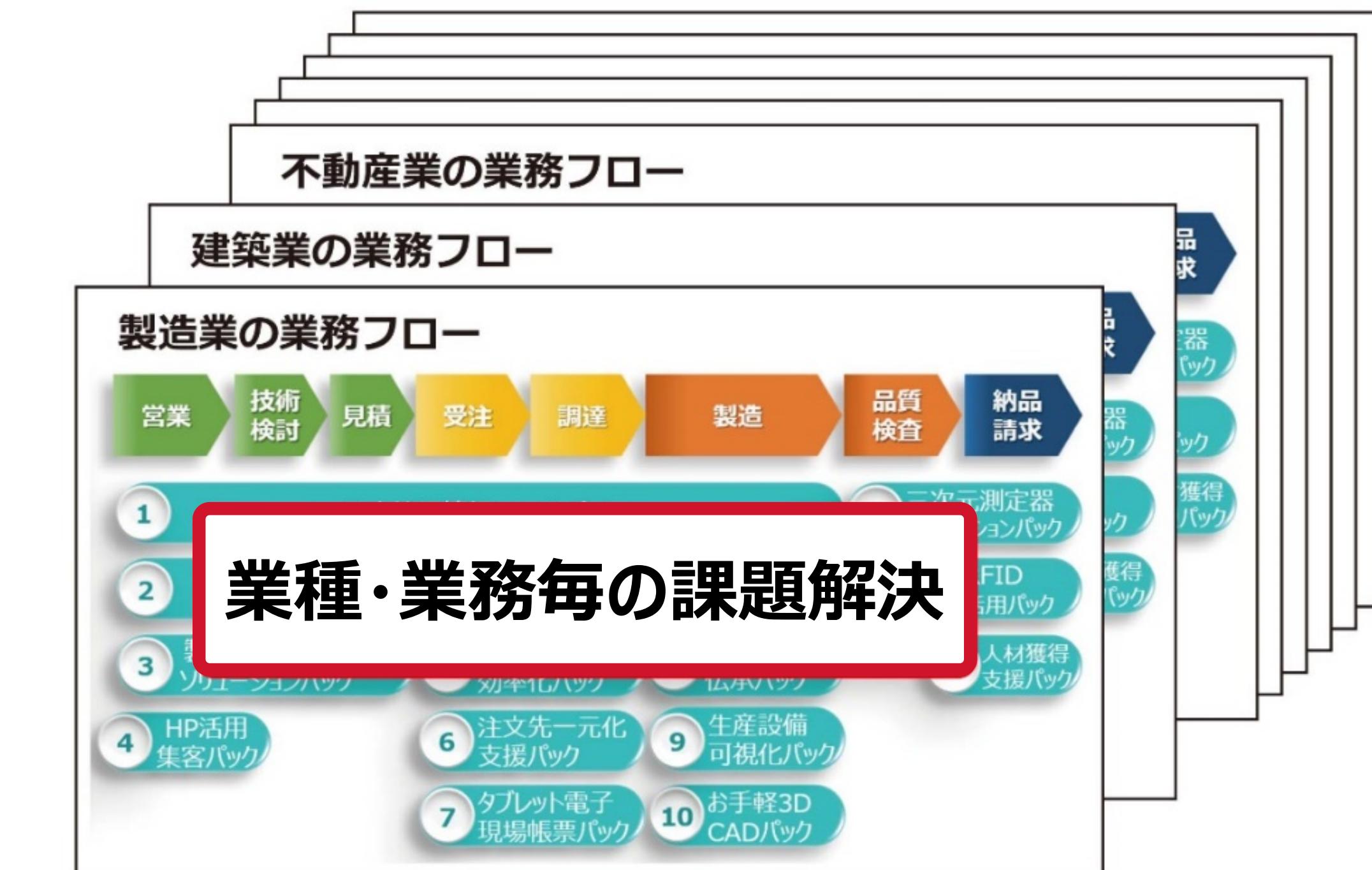
FY20 Q2累計:10万本

⇒ FY21 Q2累計:**18万本** (+8万本)

課題解決シナリオ数

FY20 9月末時点:121パッケージ

⇒ FY21 9月末時点:**154パッケージ** (+33パッケージ)



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

業種別の課題に対しソリューション提案が着実に定着してきている

業種パック

172%伸長



建設業
154%



不動産業
146%



製造業
154%



医療業
139%



福祉業
209%



運輸業
164%



観光
110%



印刷業
200%



流通業
1685%

共通業務パック

129%伸長



セキュリティ
148%



バックオフィス
174%



働き方改革
96%

スクラムパッケージ計 **136%伸長**

※本数・前年同期比

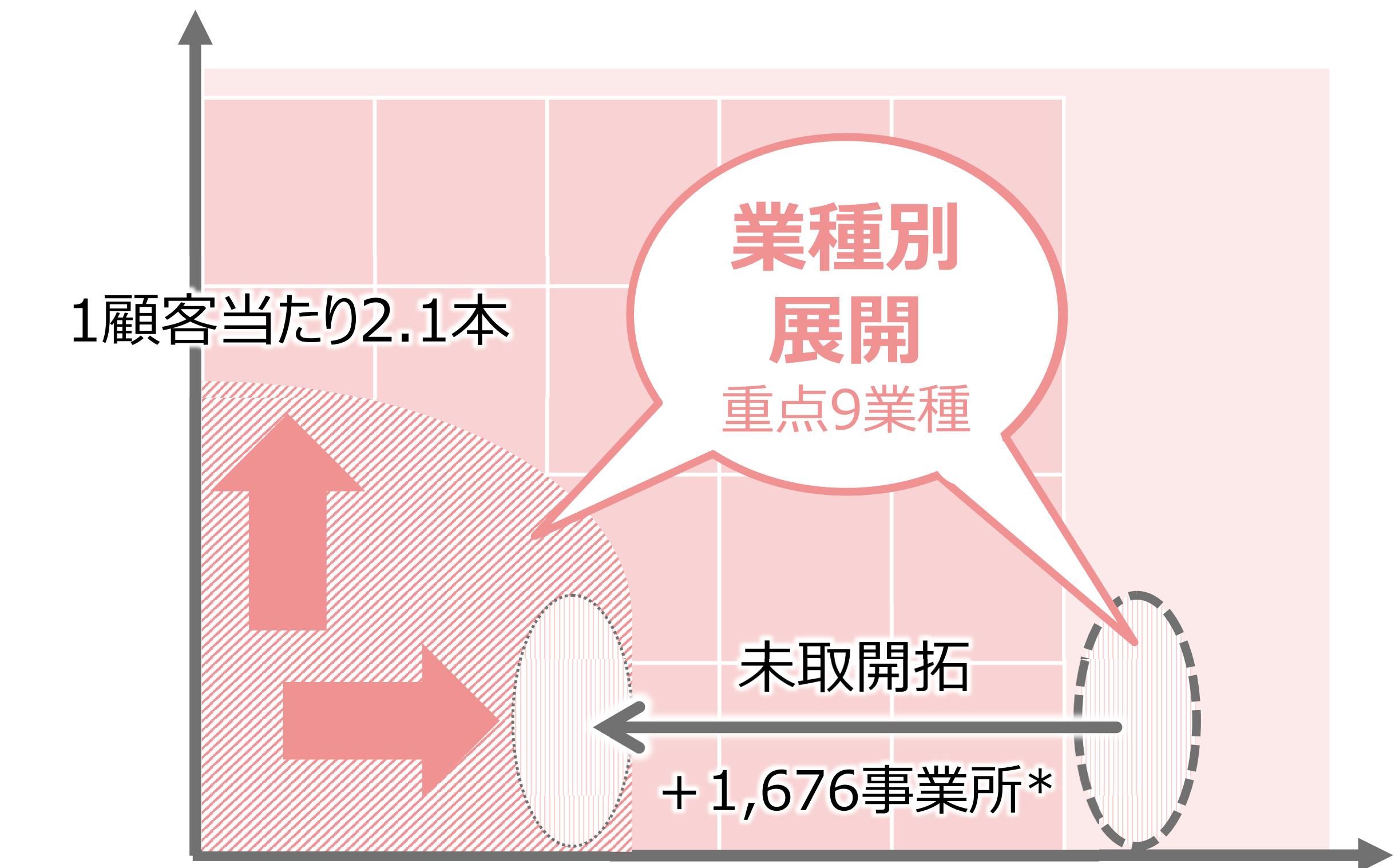
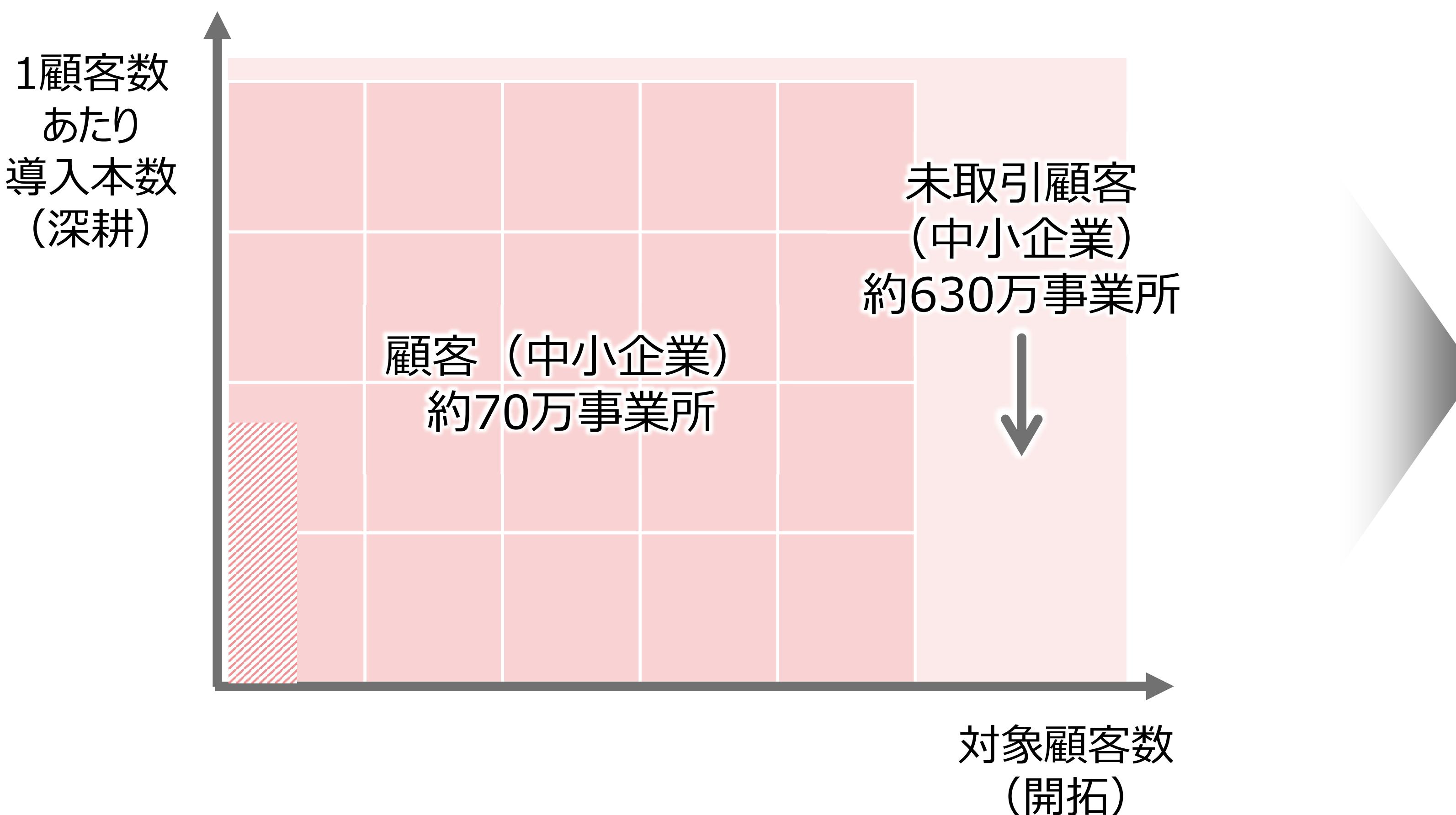
■ スクラムパッケージの顧客カバー率

RICOH
imagine. change.

FY21・9月末時点は顧客の11.4%、MFP利用顧客の19.9%をカバー

FY20 3月末 時点	中小企業顧客の 9.7%
	中小企業の <u>MFP</u> 顧客の 17.9%

FY21 9月末 時点	中小企業顧客の 11.4%
	中小企業の <u>MFP</u> 顧客の 19.9%

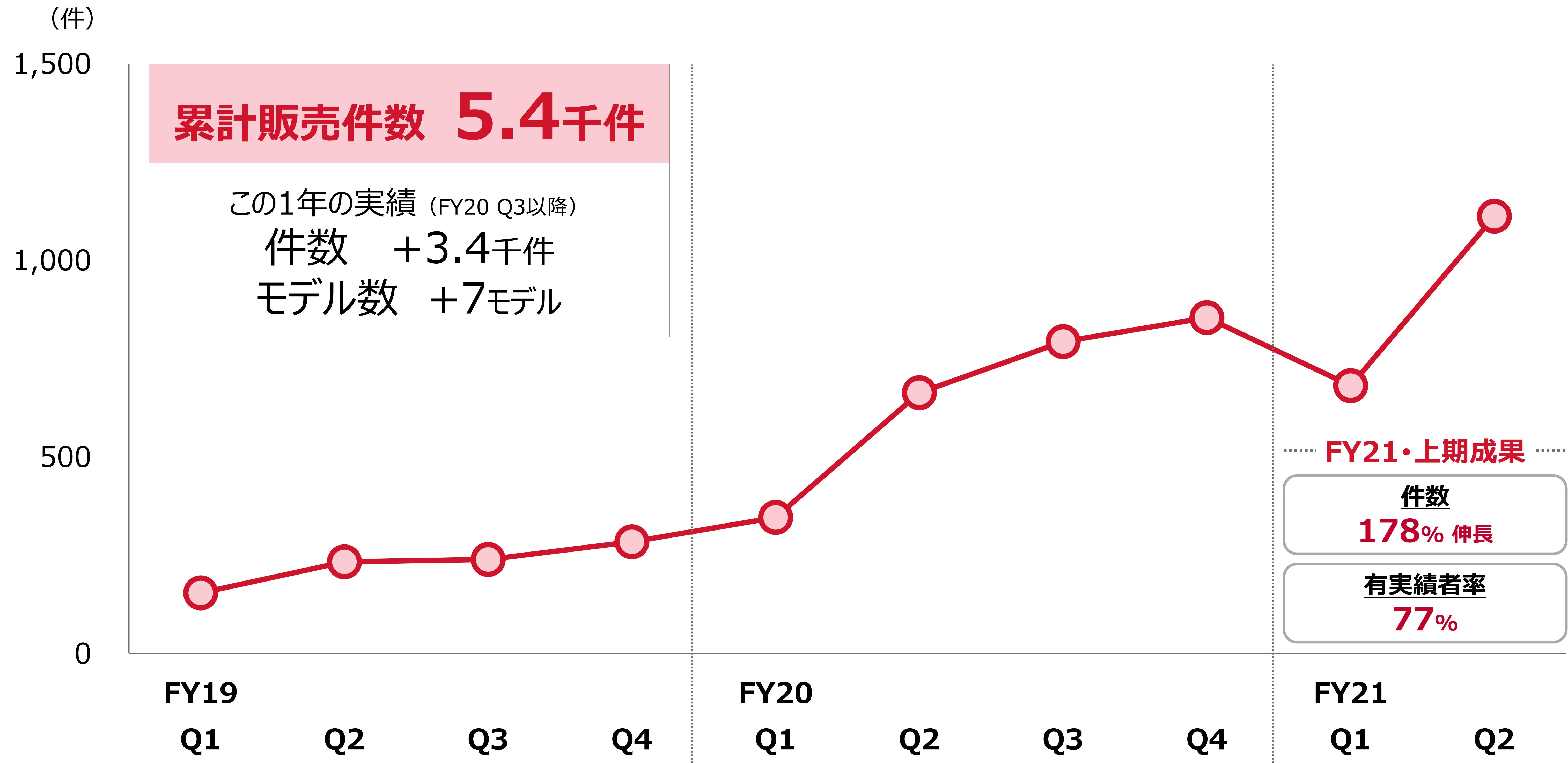


説明会当日は以下リンクの動画を紹介

<https://www.youtube.com/watch?v=CtXPvZkyY1M>

■スクラムアセット販売件数推移

RICOH
imagine. change.

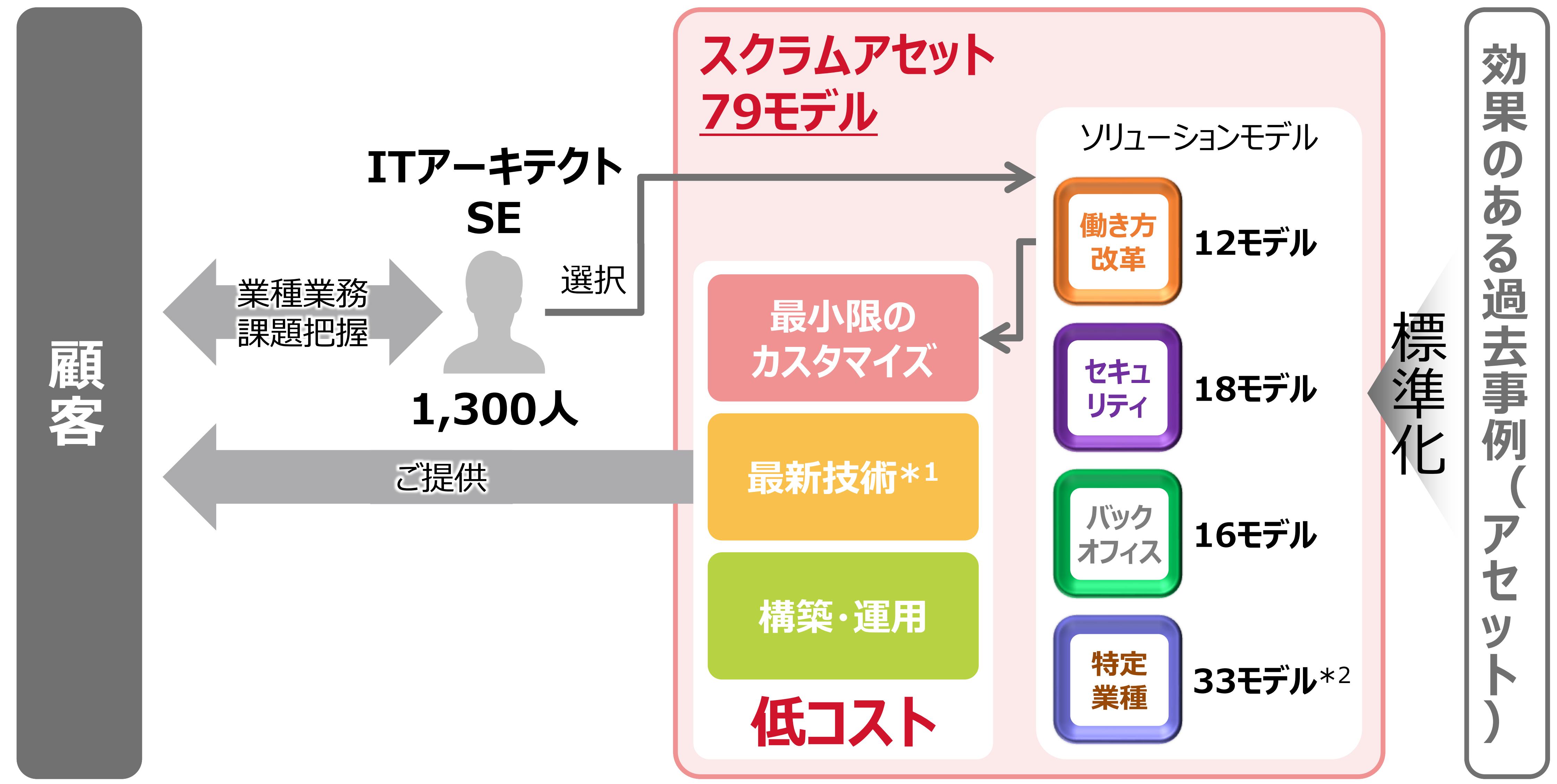


中堅企業の業務課題を解決するスクラムアセット

RICOH
imagine. change.

1,300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^{*1}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

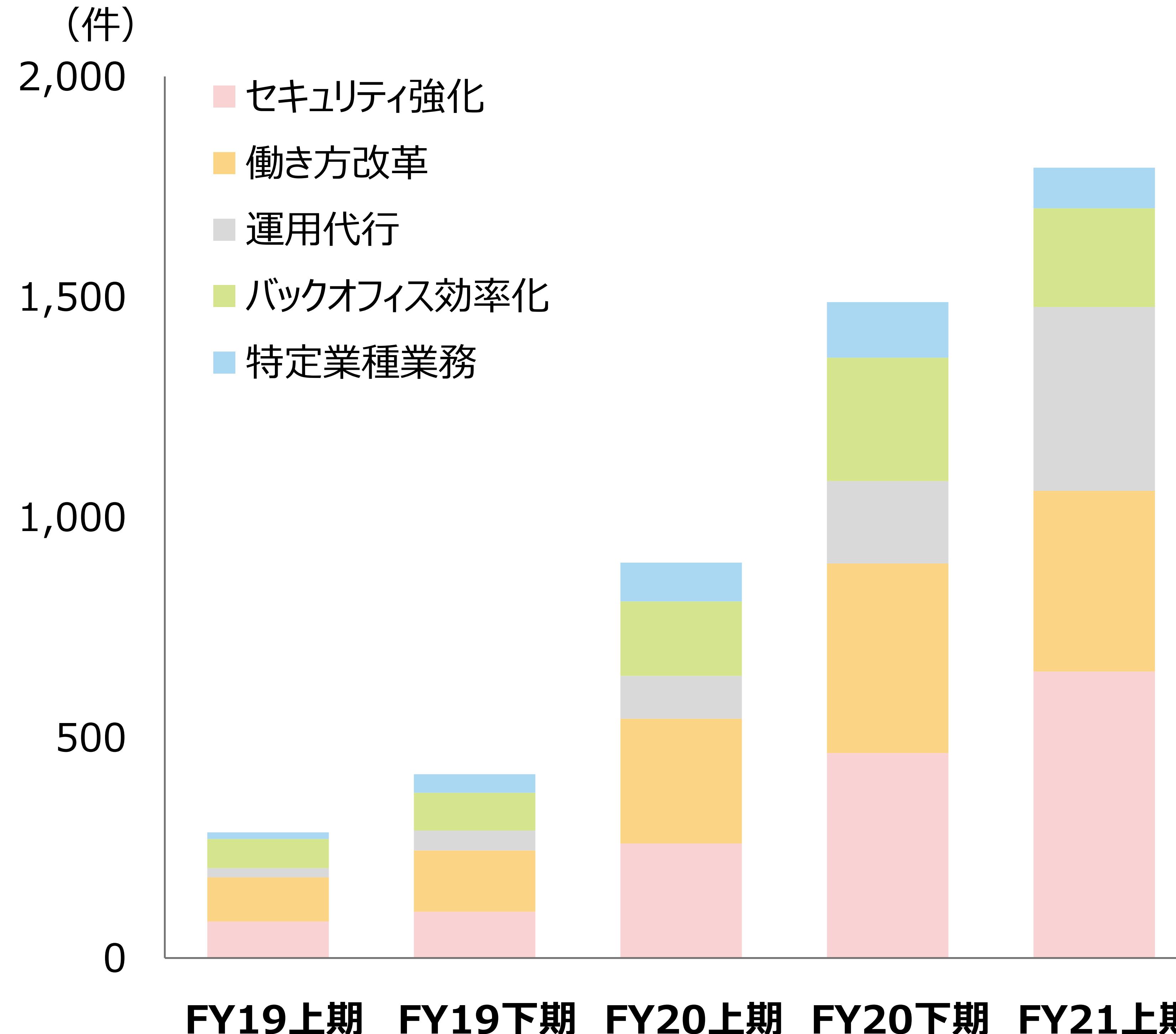


*1 : 最新技術…AI・RPA・OCR・クラウド等

*2 : 製造 15モデル、流通・サービス 10モデル、他 8モデル

中堅企業の「ひとり情シス」支援を中心に伸長中

RICOH
imagine. change.



中堅企業の情報システム部門の支援

運用代行支援サービス

- 運用管理
- 保守

働き方改革支援サービス

- テレワーク環境構築
- 情報・コミュニケーション基盤の刷新

セキュリティ強化支援サービス

- サーバ仮想化とセキュリティ強化
- セキュアネットワーク構築

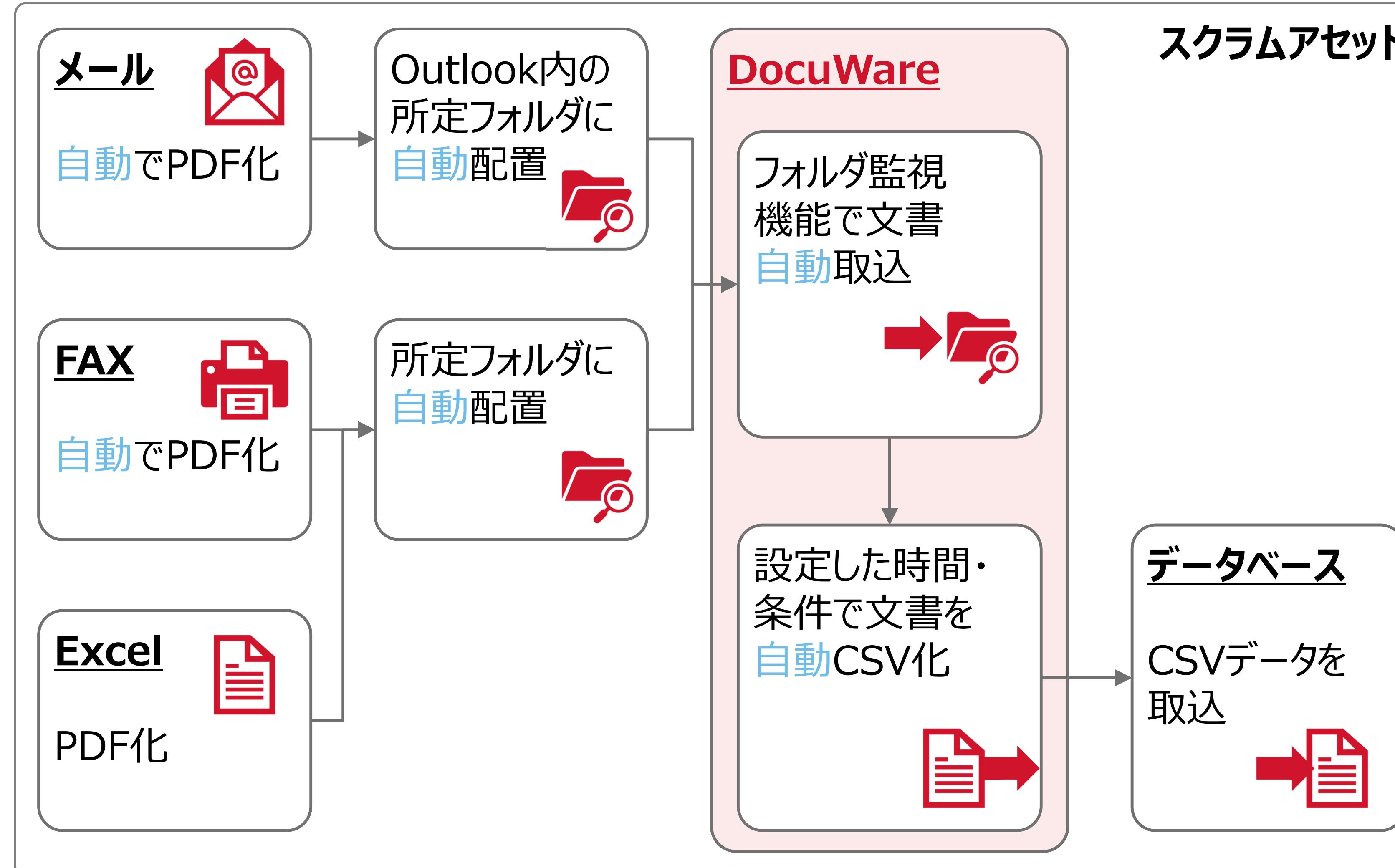
等

等

等

お客様のお困りごと：自動車保険事故に関する損害調査依頼件数の増加
調査依頼書を元に手作業でシステムに案件登録を行っており、限られた人員での作業は限界
次工程への展開スピードUPが課題

スクラムアセット導入後の業務フロー



スクラムアセットによる改善効果

OCR処理化を進めるだけでなく、インデックス項目の自動読み取り機能(Intelligent Indexing機能)で省人化、次工程への展開スピードの向上を実現

手作業での新規案件登録を自動化・省人化することで、
● 登録作業者の負荷軽減
● 入力ミスの削減
● 登録スピードの向上 を解決・改善

1ヶ月間の削減工数

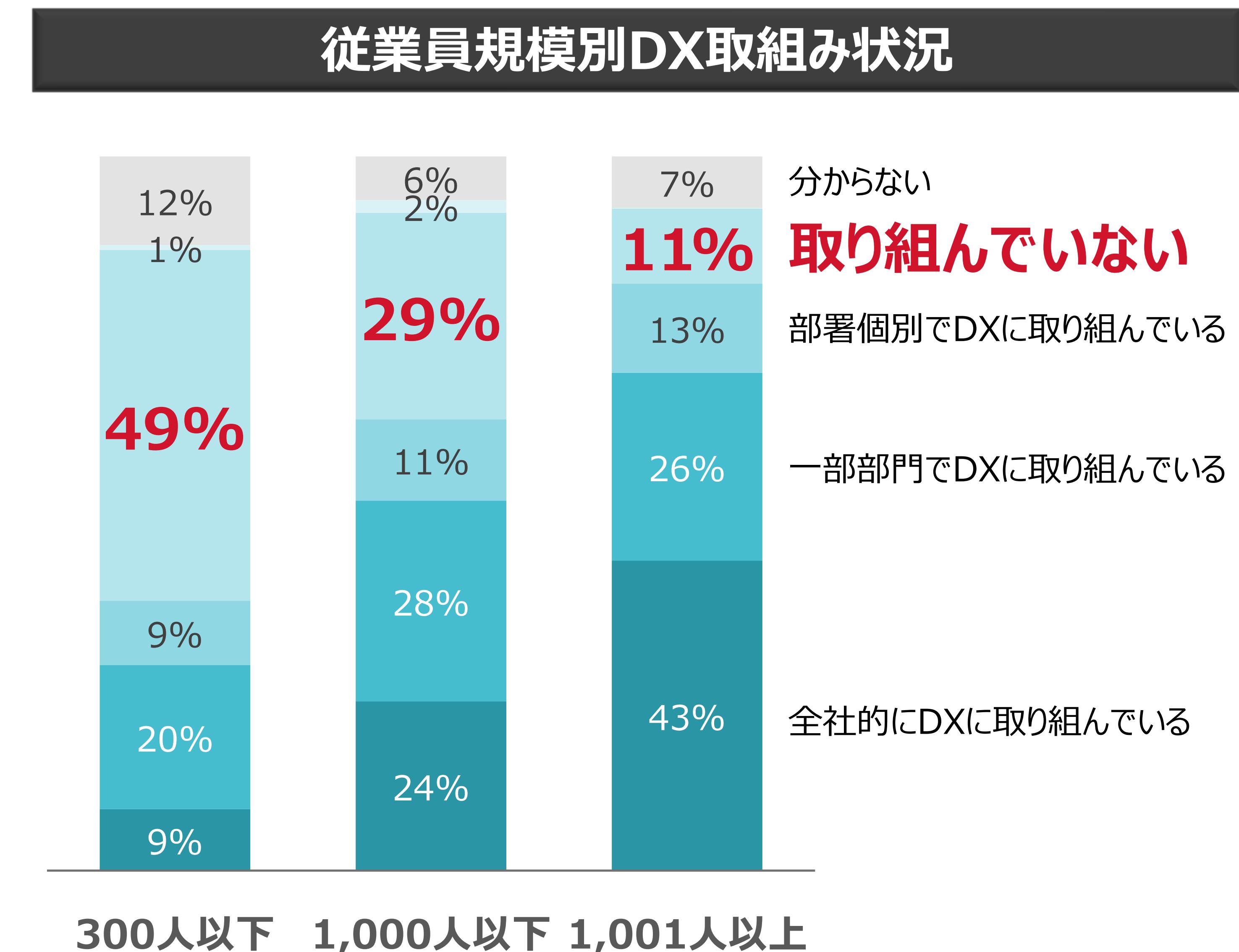
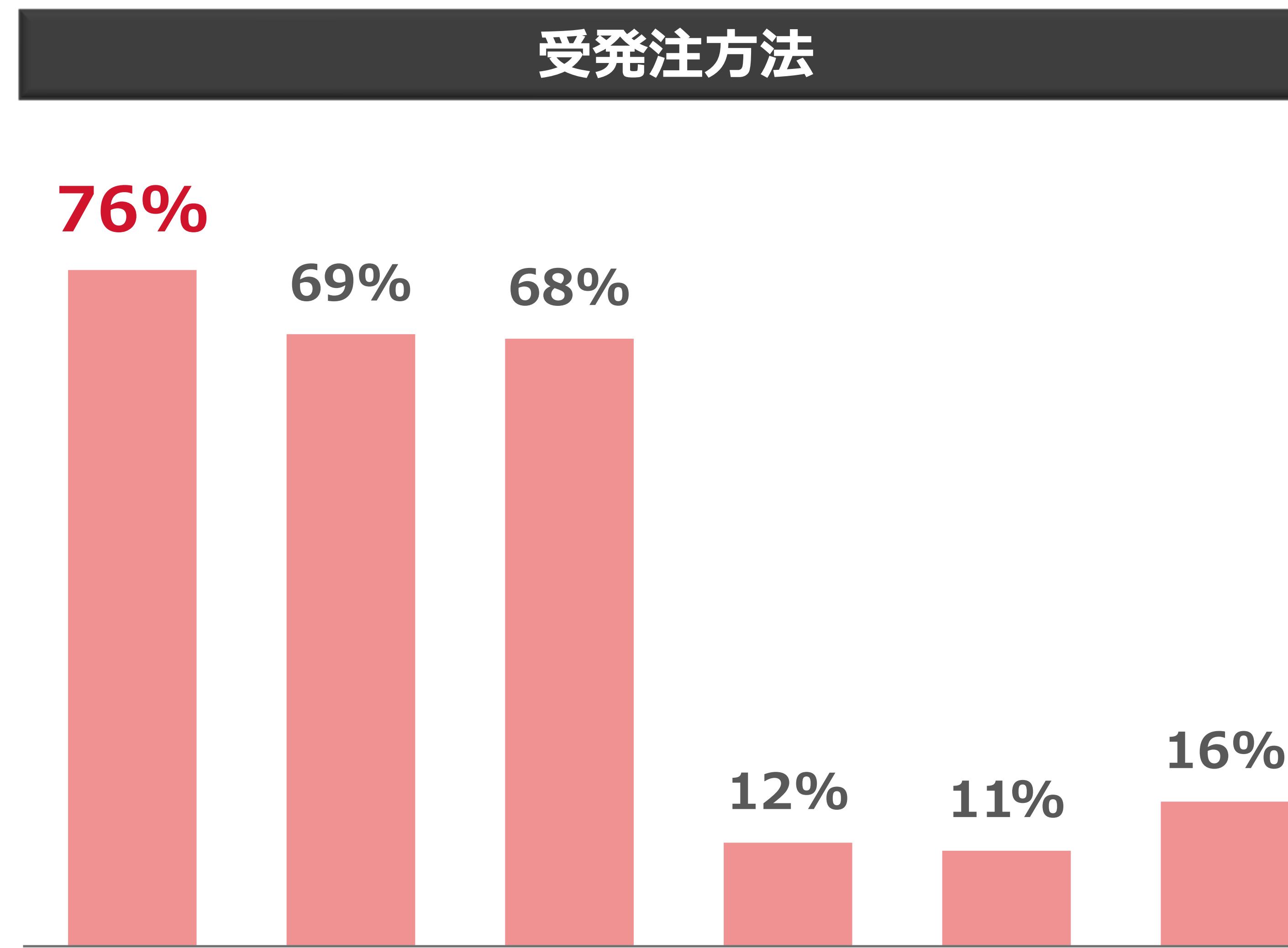
▲3分/件 × 2,000件 = ▲100時間



デジタルサービスで実現したいビジネス



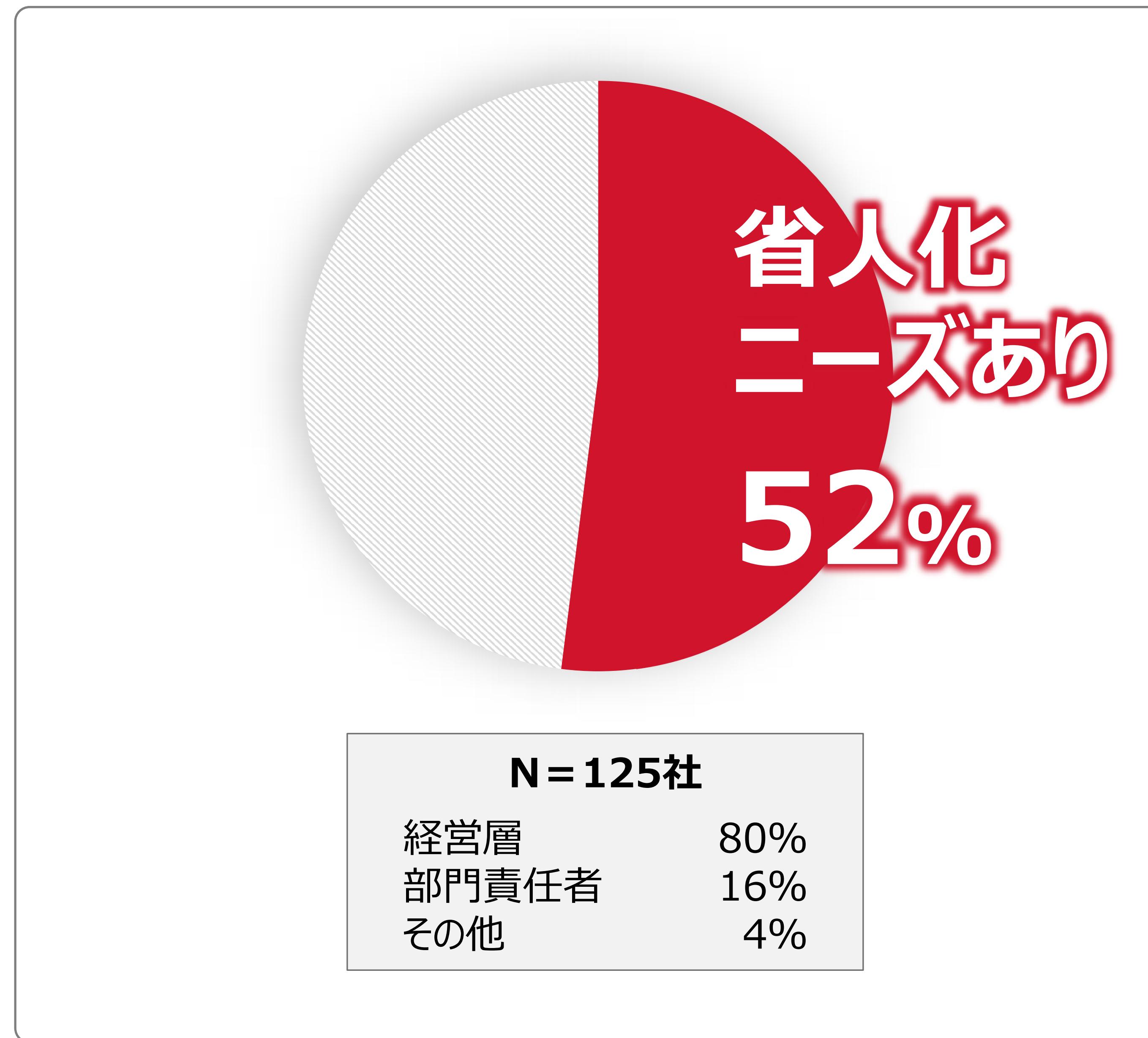
中小・中堅企業の受発注業務はFAXが依然中心となっている
また、300人以下企業では約半数がDXに取り組めていない



※経済産業省「経営診断ツールの認知・活用状況及び、決済資金調達の実態に関する調査」(2019年2月)

※ IPA 独立行政法人 情報処理推進機構「DX白書2021」(2021年10月)

大手企業の半数以上が業務システム前後の効率化・省人化を求めている



省人化ニーズ項目

(顧客アンケートより)

データ入力

- ✓ 営業日報入力
- ✓ 顧客からの問い合わせのデータ化
- ✓ 帳票への記録やデータ入力の効率化
「現在は紙への記録。音声入力も検討したい」

受発注業務

- ✓ 受発注、生産・在庫管理、売上、請求、会計処理の自動化
- ✓ FAXデータの基幹システムへの取込

顧客情報管理

- ✓ 大規模イベントの案内、申込、受付、当日対応業務

データ分析

- ✓ 日報の分析・活用
- ✓ スポーツ選手のデータ分析・戦術分析

戦略：MFP顧客をデジタルサービス顧客化し、MFP-MIFを再価値化

Step 1. MFP顧客に業務課題を解決するスクラムシリーズを採用いただく

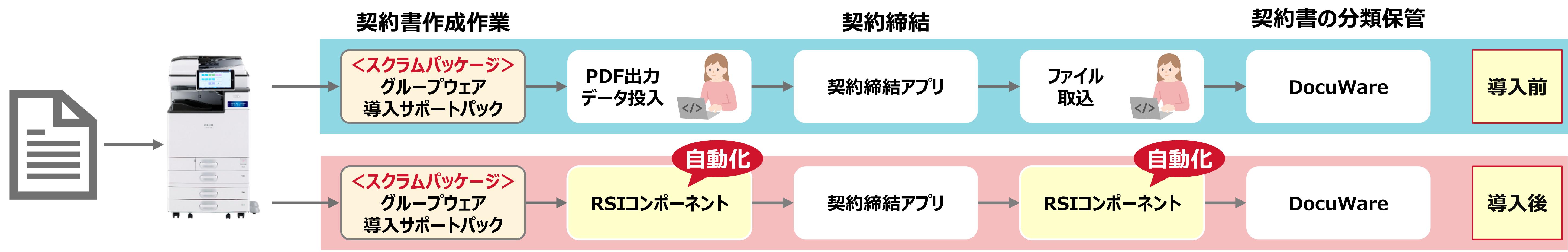
Step 2. スクラムシリーズ業務アプリケーションの前後のワークフローを自動化（紙が媒介するデータ入力の工数を削減）

例：



Step 3. 業務プロセス(アプリ)間を繋ぎ、一連のプロセスを自動化

例：





P21の補足動画
(当日のみ)

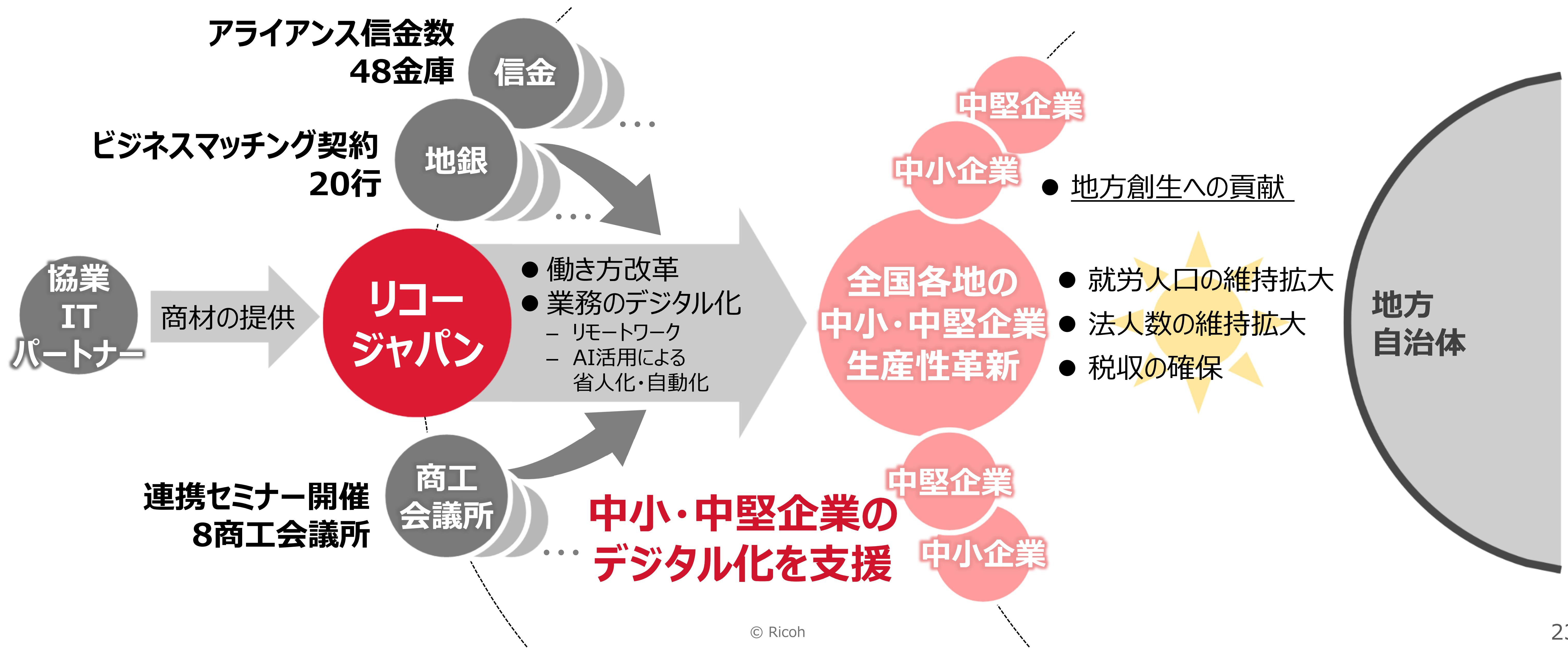
全国中小・中堅企業DXへのお役立ち

RICOH

imagine. change.

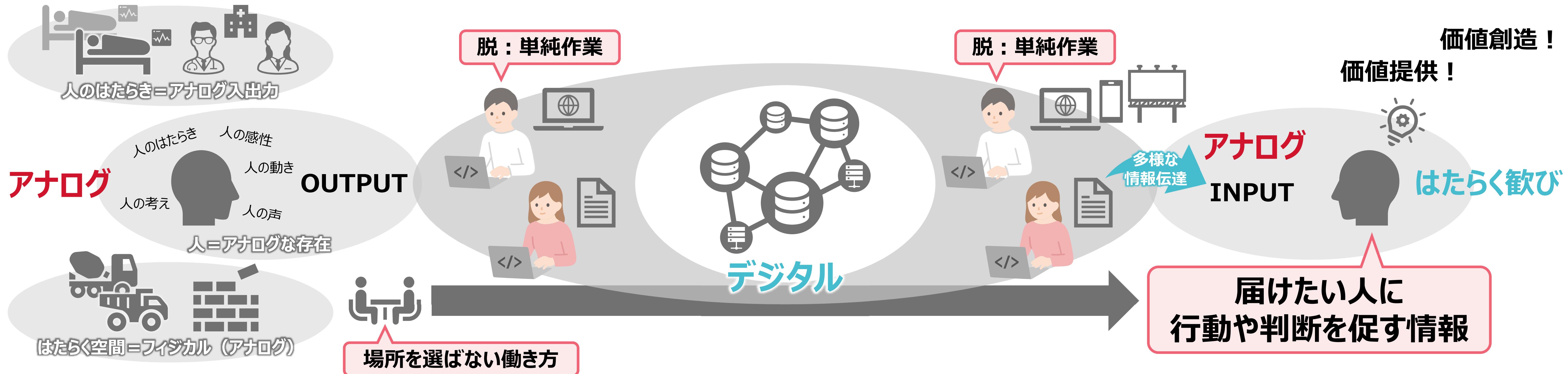
地銀・信金・商工会議所と連携し、全国の中小・中堅企業の業務デジタル化を支援

⇒ IT導入補助金を活用したデジタル化支援：約1,800件／採択率7割強 [21年度・第3次公募まで]



リコーが目指すお客様へのDX支援

RICOH
imagine. change.



現場のデジタル化

人が働くことで得られる多種多様なアナログの記録を
エッジデバイスによりキャプチャし
アプリケーションで処理しやすい形式に変換

オフィスのデジタル化

オフィスの3M*を排除し
効率よく業務目的を達成する手段を提供

* 面倒くさい/ミスできない/マンネリ

アプリケーションで処理された結果を、伝えたい人の認知・行動につながる最適な方法で情報伝達
それらの処理を通じて得られるデータをお客様のご了解のもと解析し、知的創造活動を支援

RICOH
imagine. change.