

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

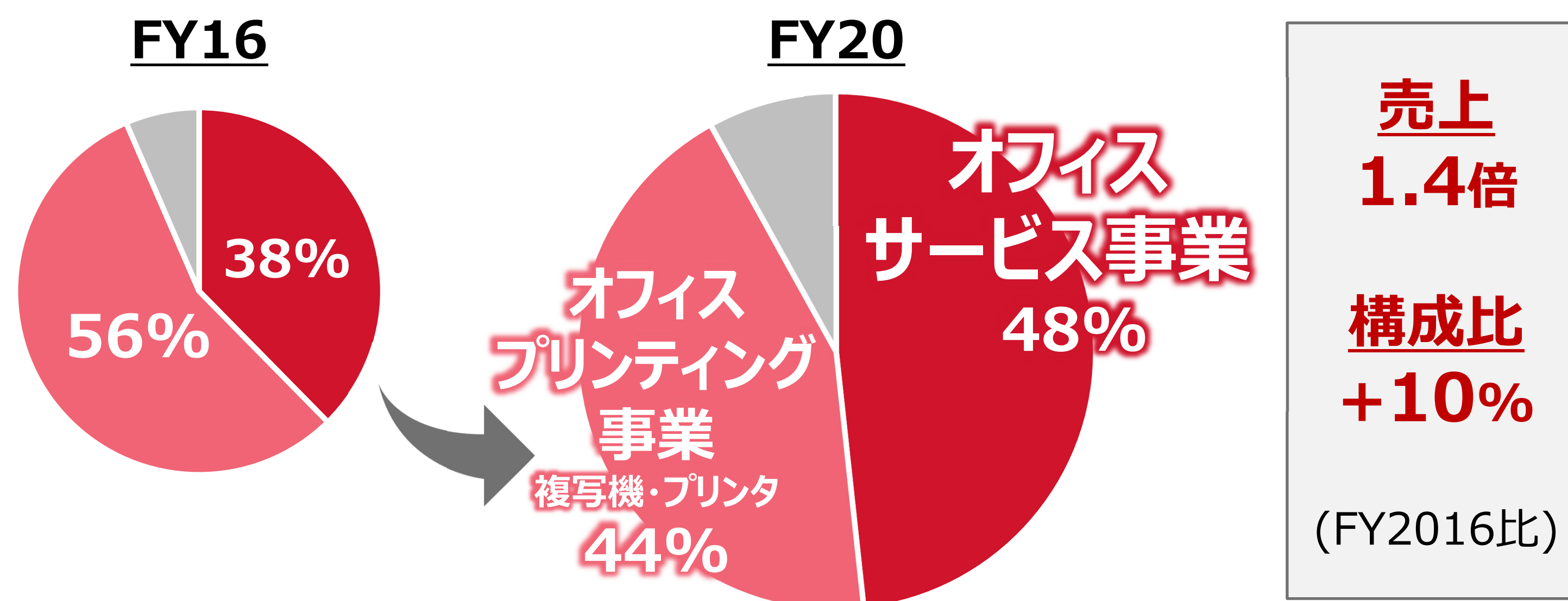


デジタルサービスプロバイダーに向けた改革

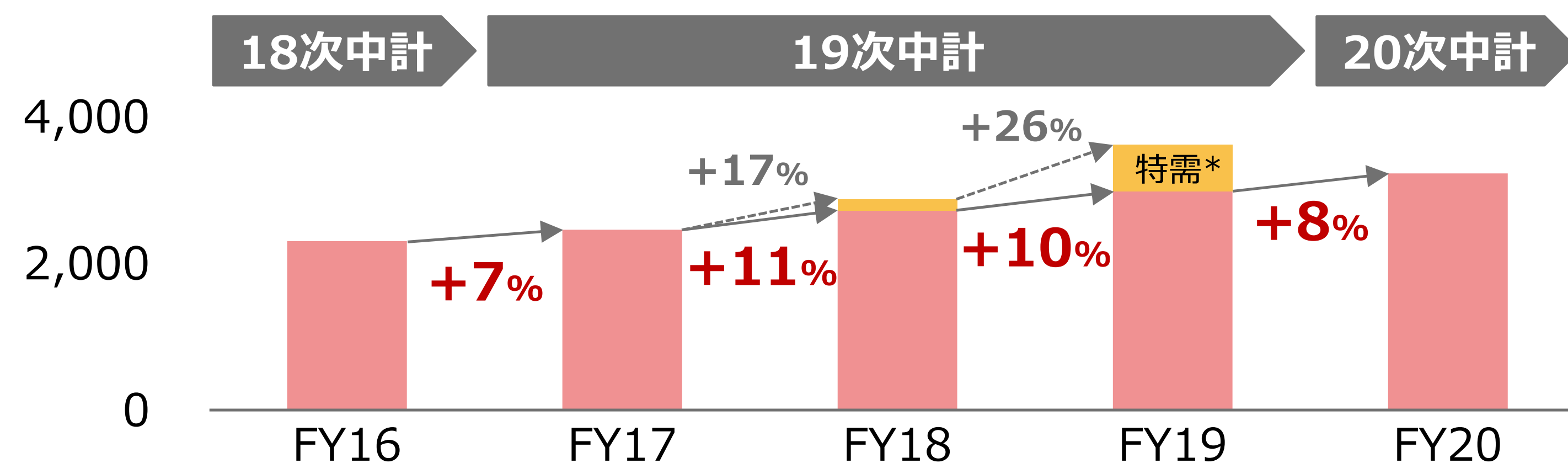


オフィスサービス事業が事業の主軸 外部からも高い評価を受けている

リコージャパンの売上構成



オフィスサービス業績推移 (億円)



* Win10移行特需

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

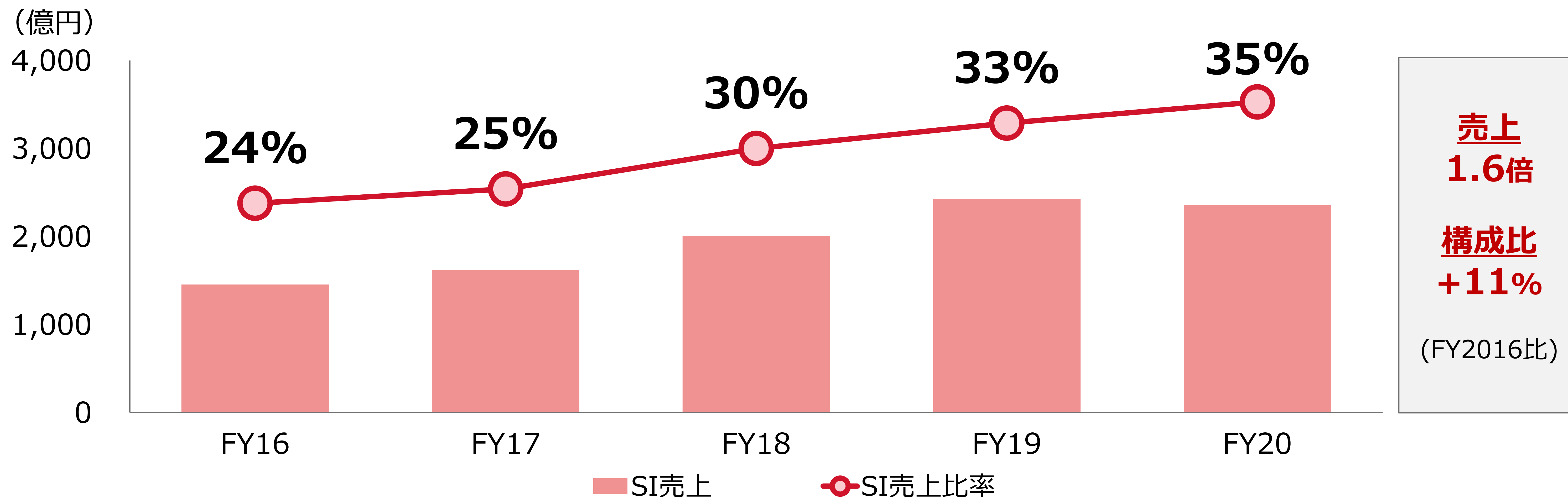
- ITコンサルティング/上流設計関連サービス
- システム開発関連サービス
- システム運用関連サービス

※情報サービス会社部門

SI関連 3冠達成
1位

リコー日本の課題解決型販売(SIビジネス)比率の推移

総売上における比率が着実に増加



リコー日本の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

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

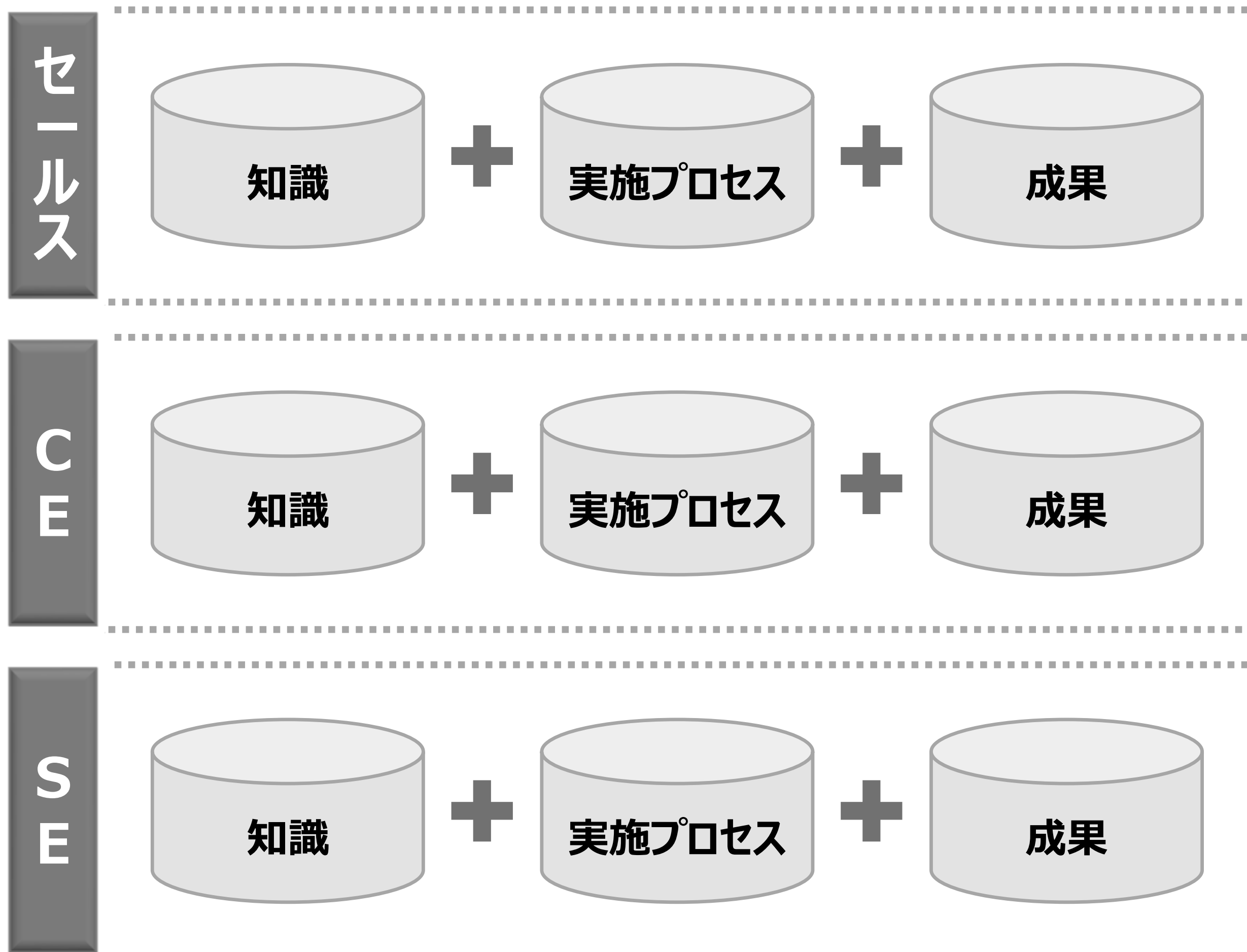
人財育成

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)

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

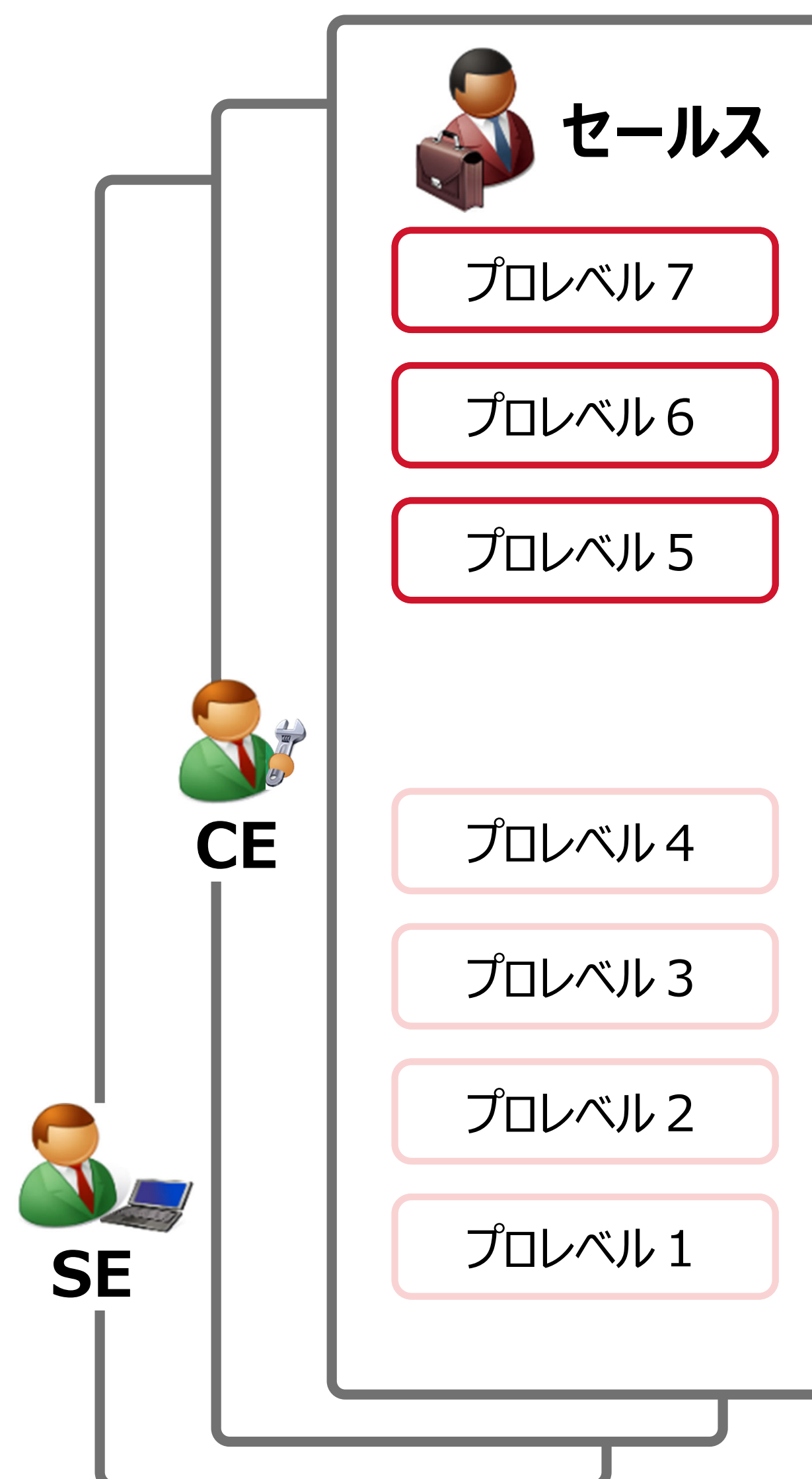
人財育成

職種/市場毎の
知識(業種/業務) + 実施プロセス + 成果でプロレベル判定



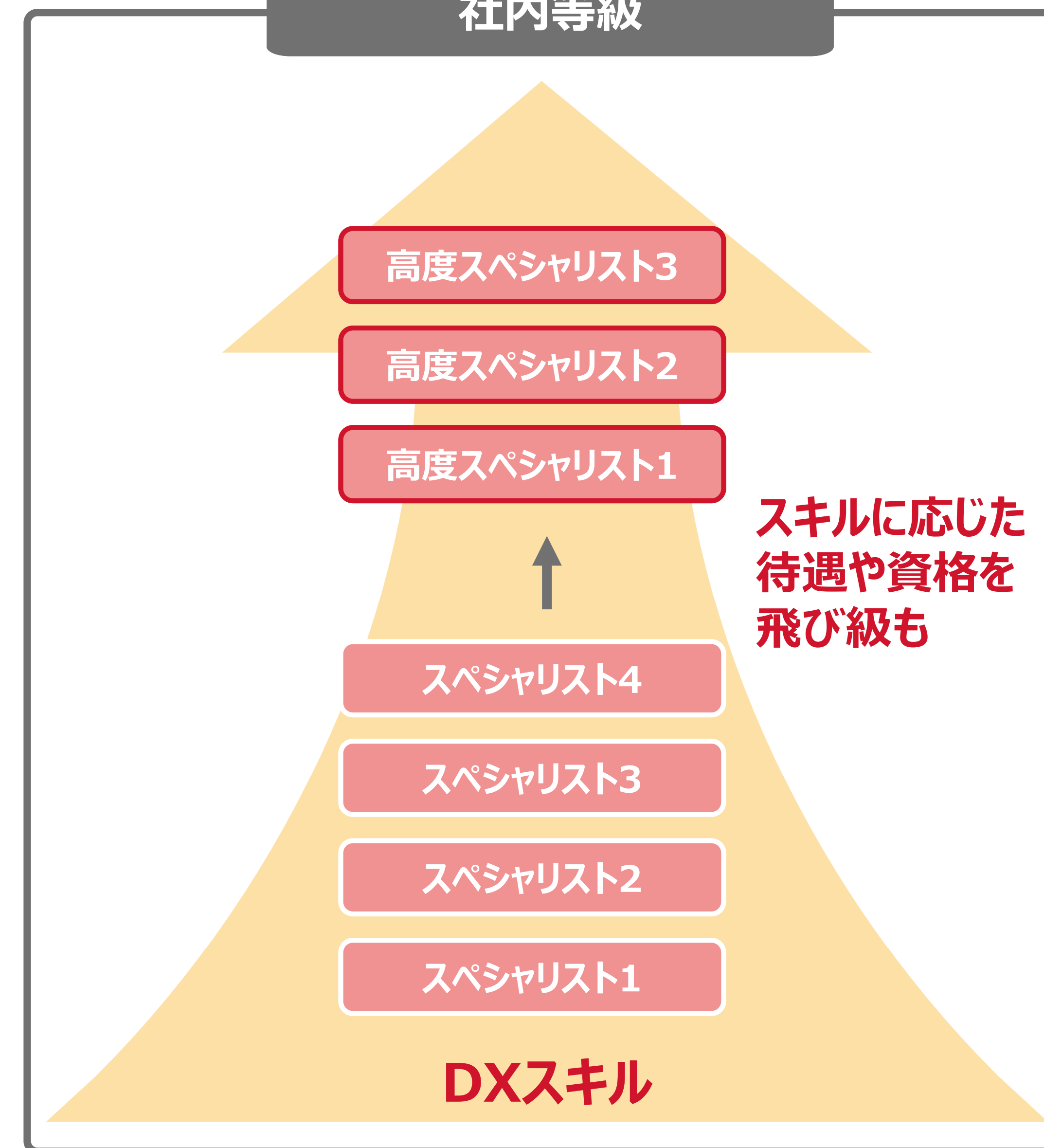
*全職種別に判定

プロフェッショナル認定制度



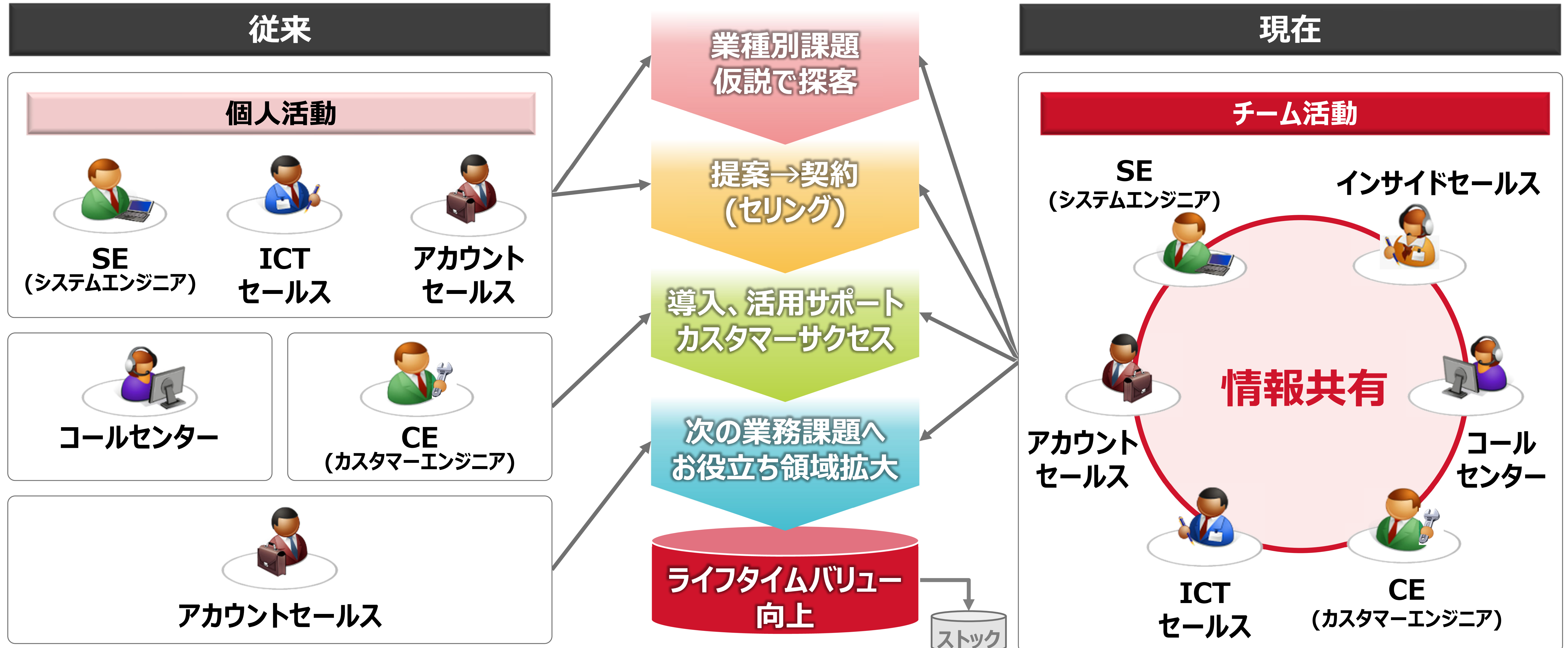
人事制度

社内等級



ライフタイムバリュー向上を実現する顧客接点体制

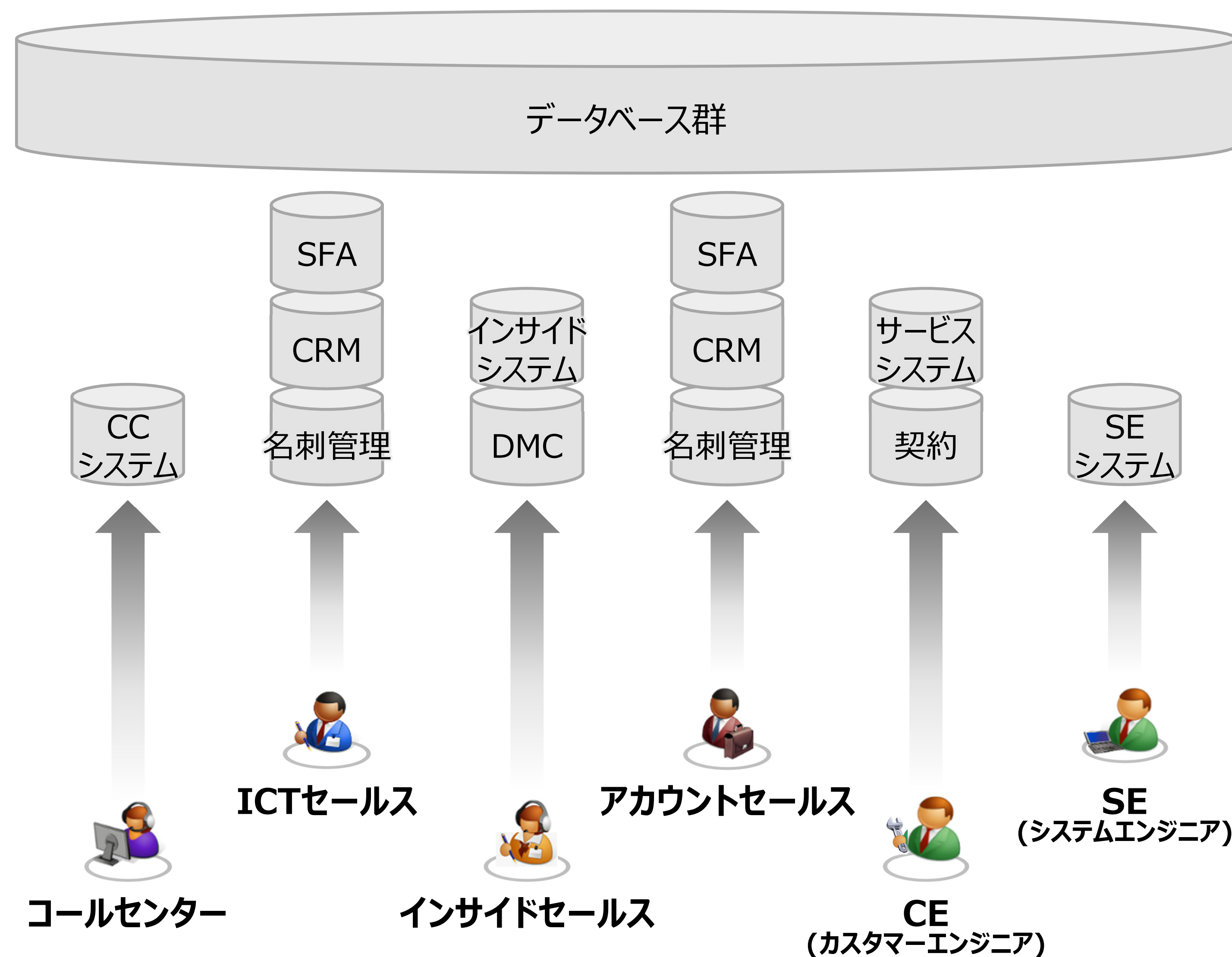
個人の活動からチームフォーメーションでの活動に変化させ
新たな課題への対応を行うことで、ライフタイムバリュー向上を図る



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

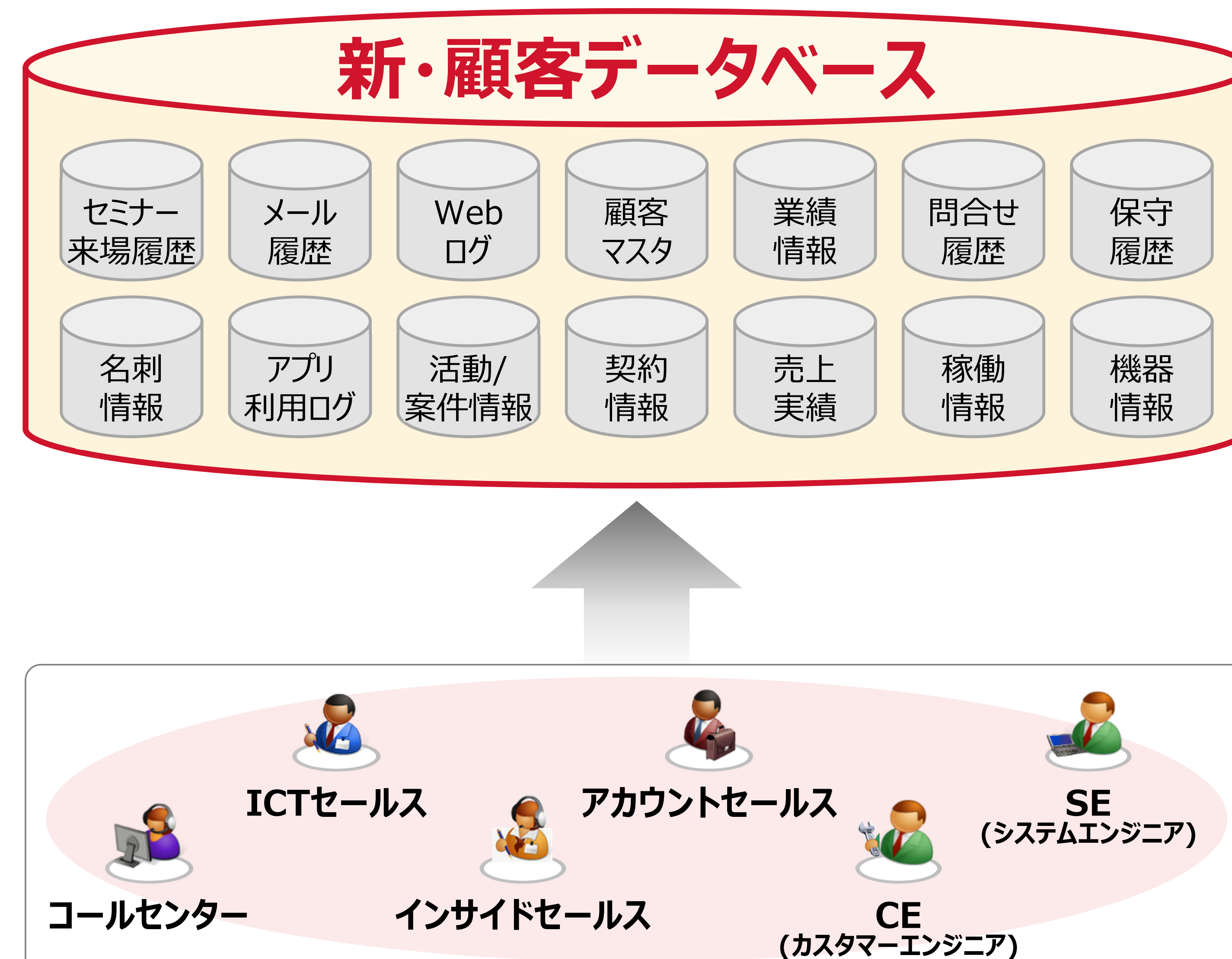
従来

職種毎にバラバラな情報



現在

顧客を軸に統合された情報

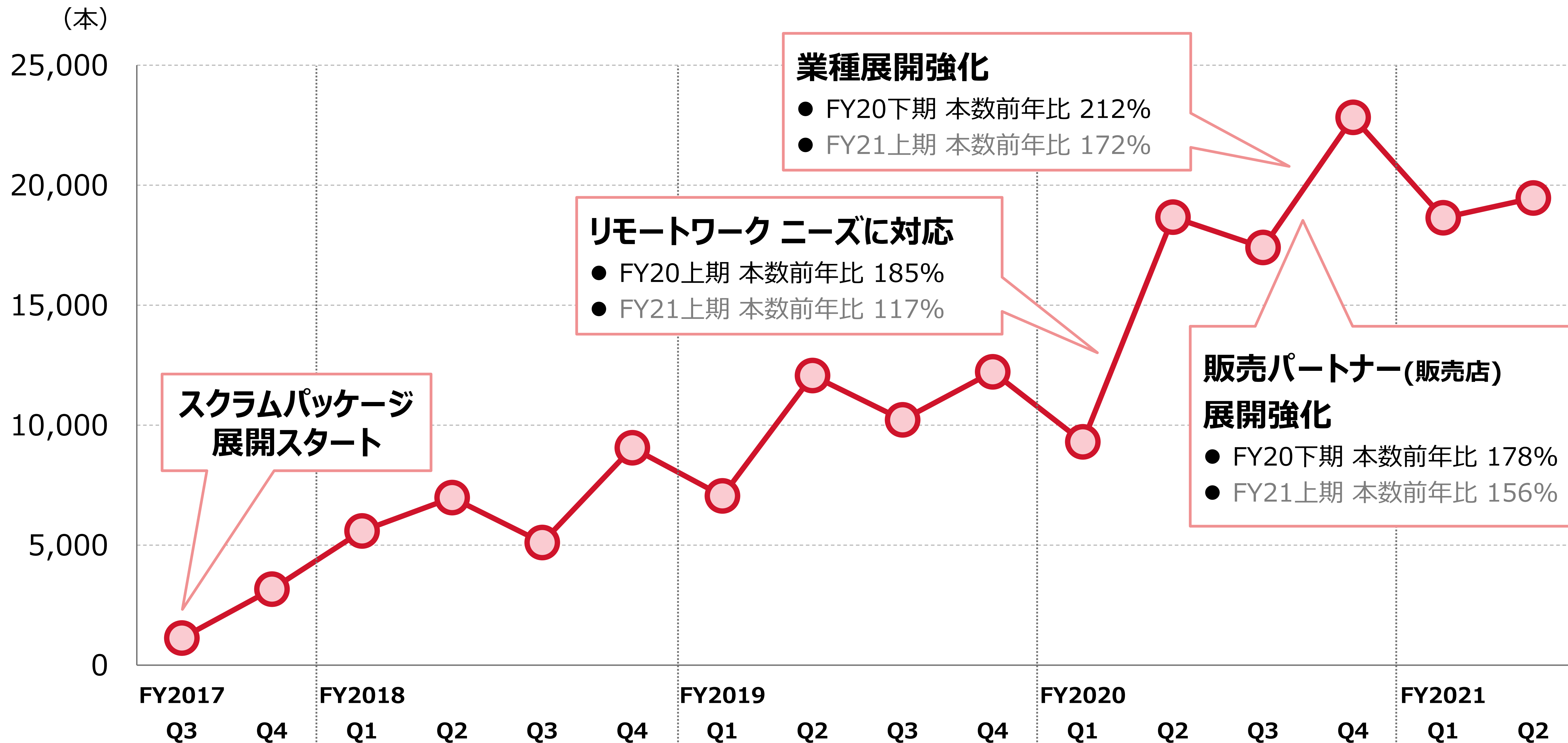




目標に向けた進捗



スクラムパッケージ販売本数推移



1年間の実績 -スクラムパッケージ-

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

FY21上期は業種パックが拡大

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

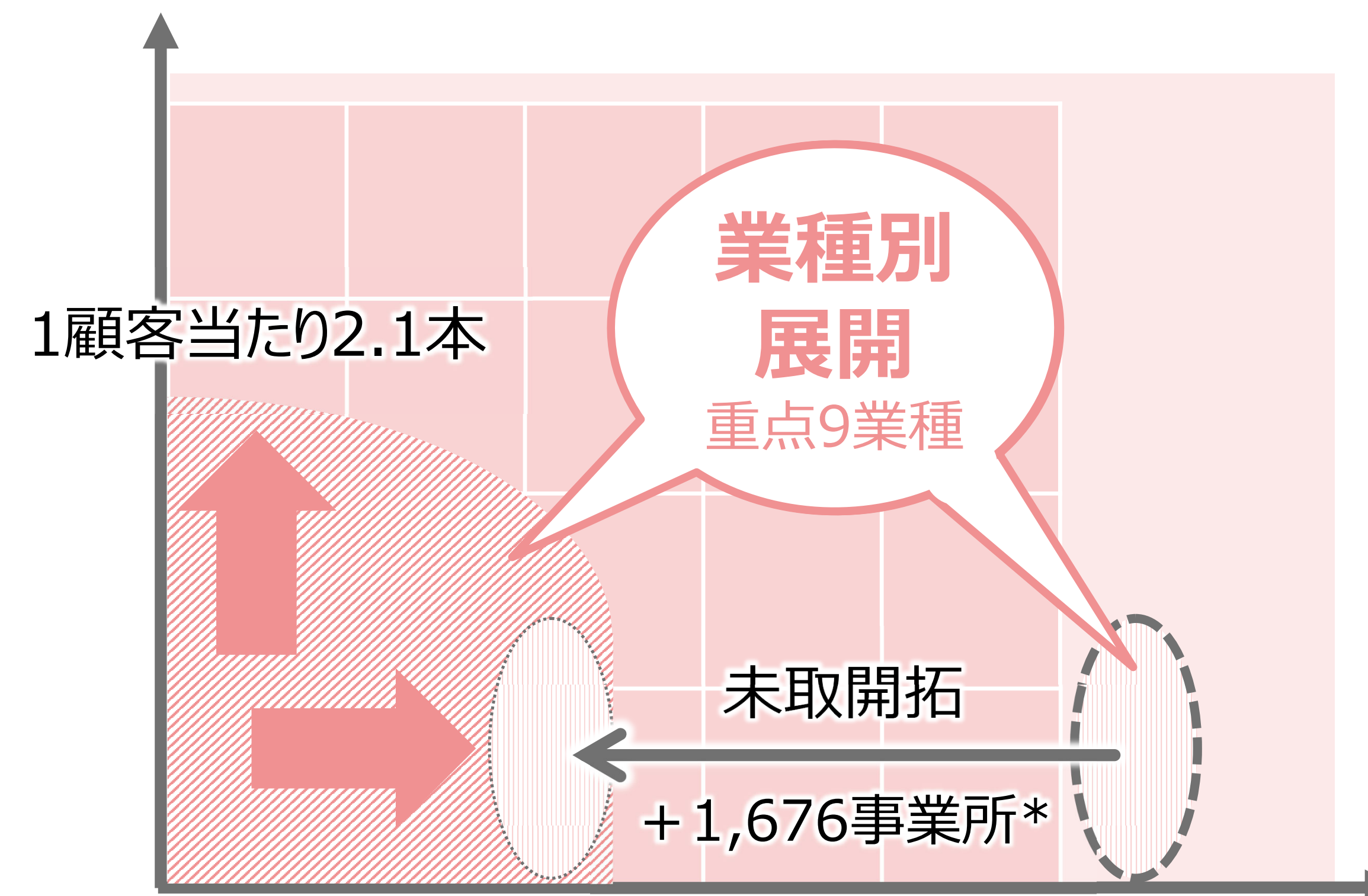
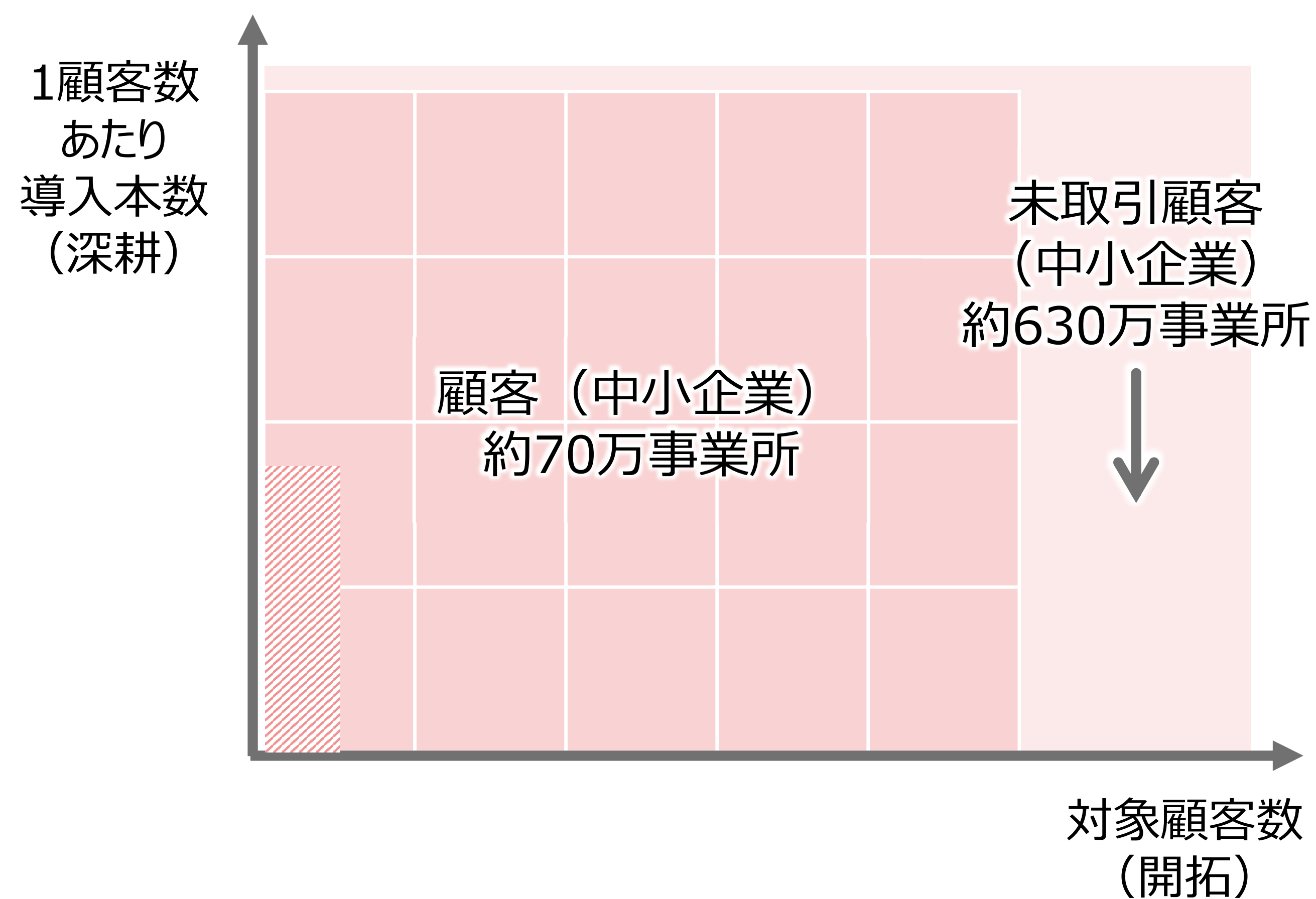
※本数・前年同期比

スクラムパッケージの顧客カバー率

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	中小企業顧客の 9.7%
3月末 時点	中小企業のMFP顧客の 17.9%

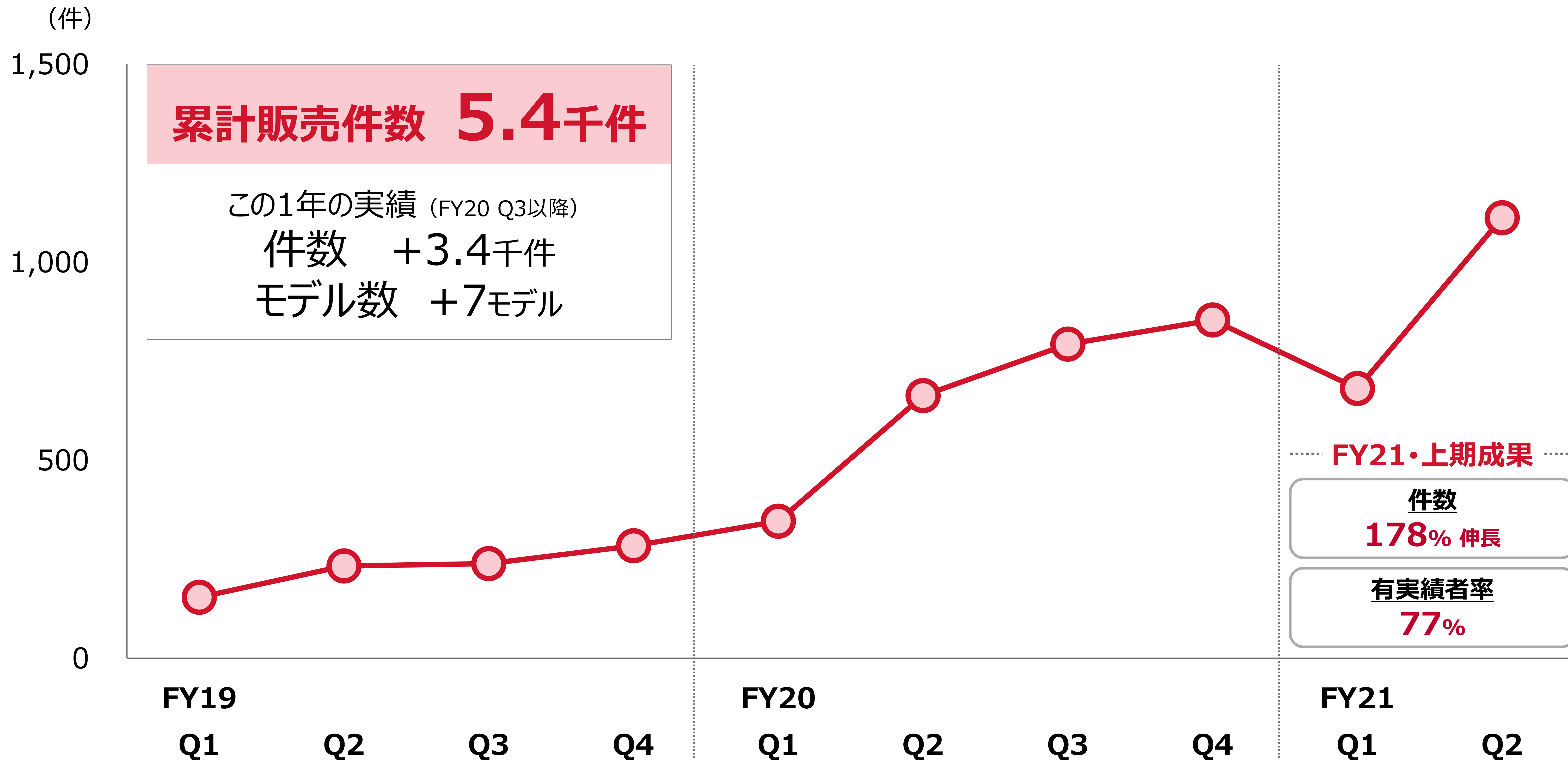
FY21	中小企業顧客の 11.4%
9月末 時点	中小企業のMFP顧客の 19.9%



説明会当日は以下リンクの動画をご紹介します

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

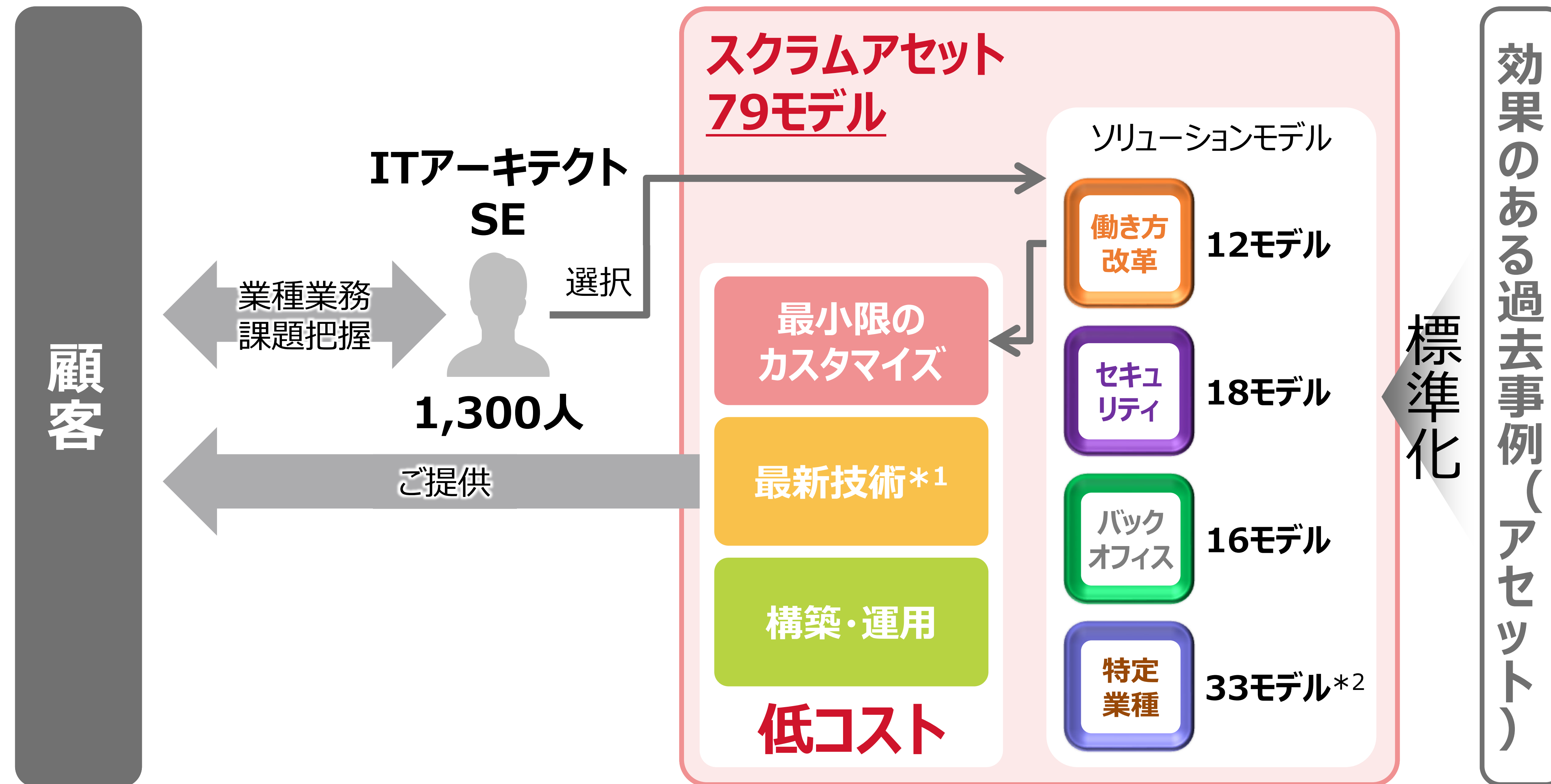
スクラムアセット販売件数推移



中堅企業の業務課題を解決するスクラムアセット

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

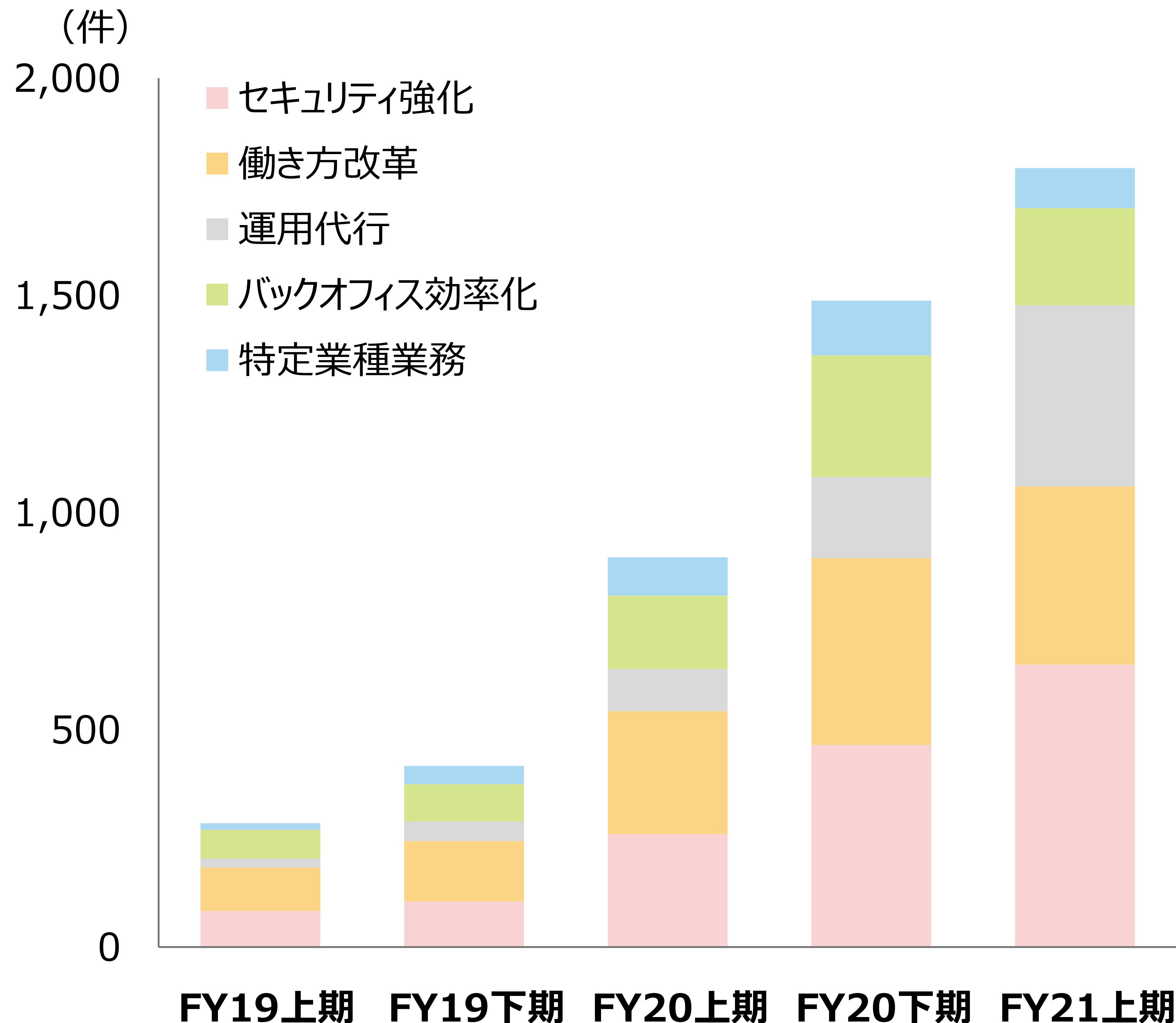
- ITアーキテクトSEが課題把握
- アセット化されたモジュールを活用の上、最小限のカスタマイズを行い、課題解決・ソリューション作り



*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



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

等

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

等

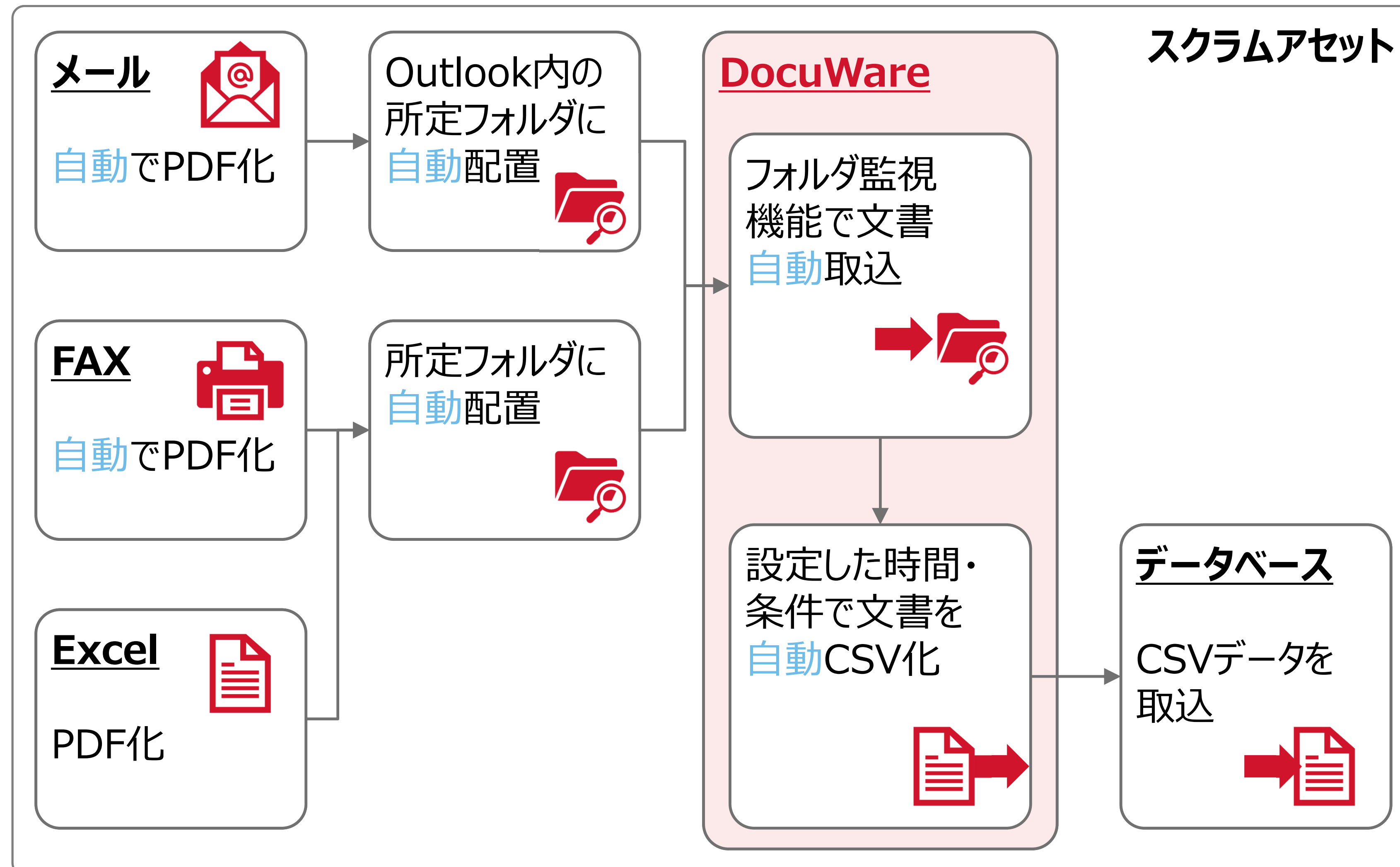
セキュリティ強化支援サービス

- 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

お客様のお困りごと：自動車保険事故に関わ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

$$\blacktriangle 3分/件 \times 2,000件 = \blacktriangle 100時間$$

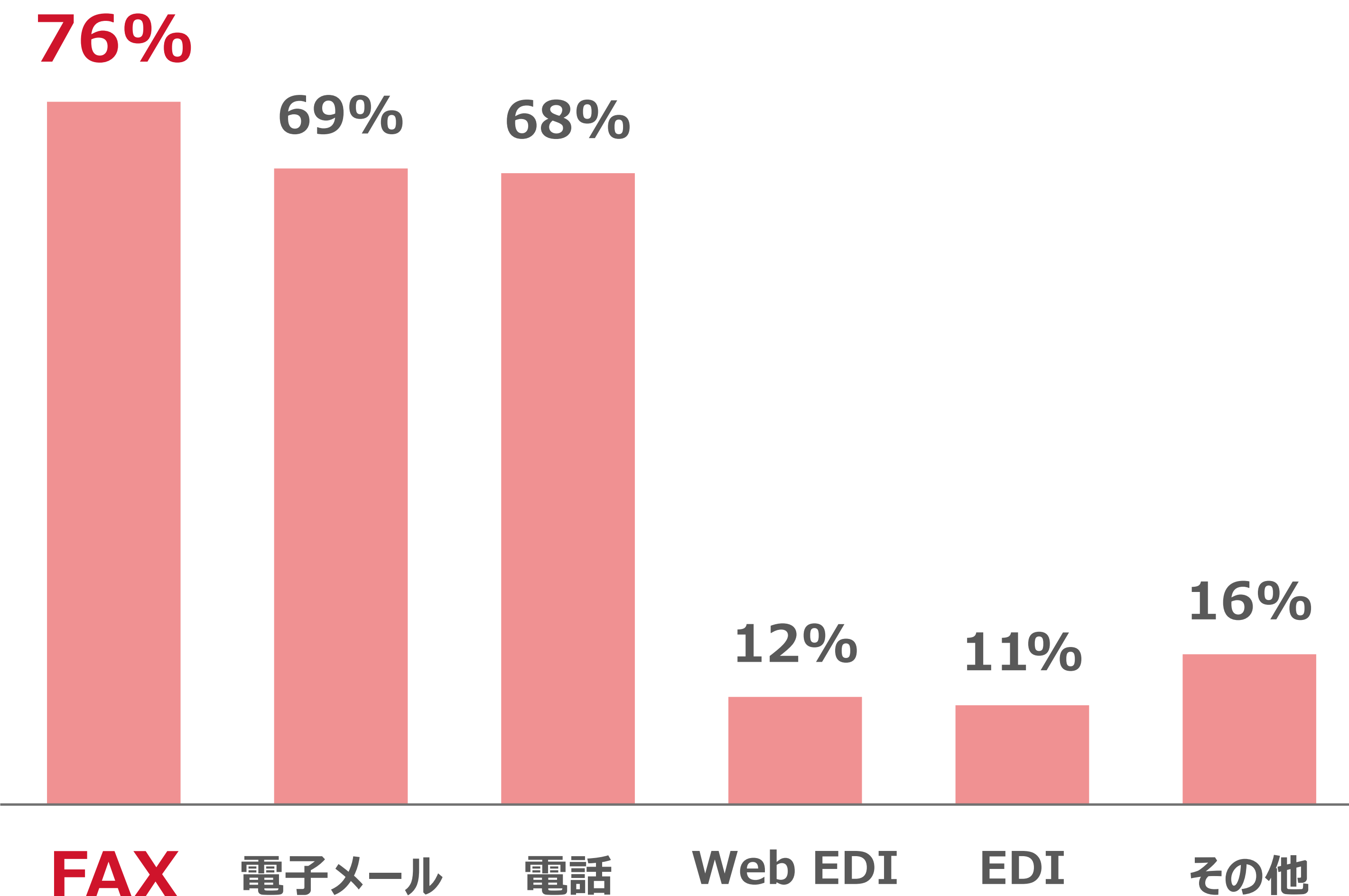


デジタルサービスで実現したいビジネス

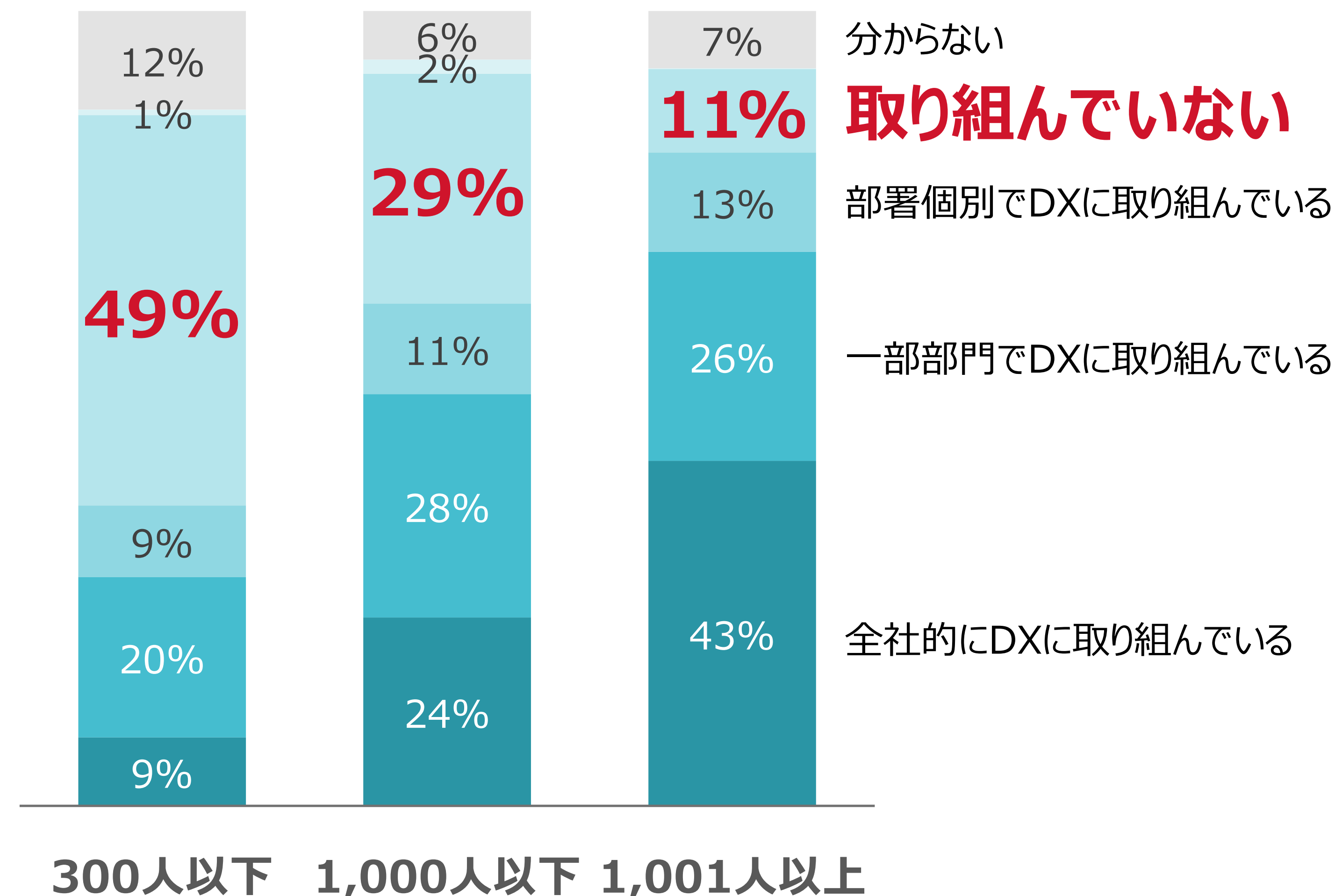


中小・中堅企業の受発注業務はFAXが依然中心となっている
また、300人以下企業では約半数がDXに取り組めていない

受発注方法



従業員規模別DX取り組み状況

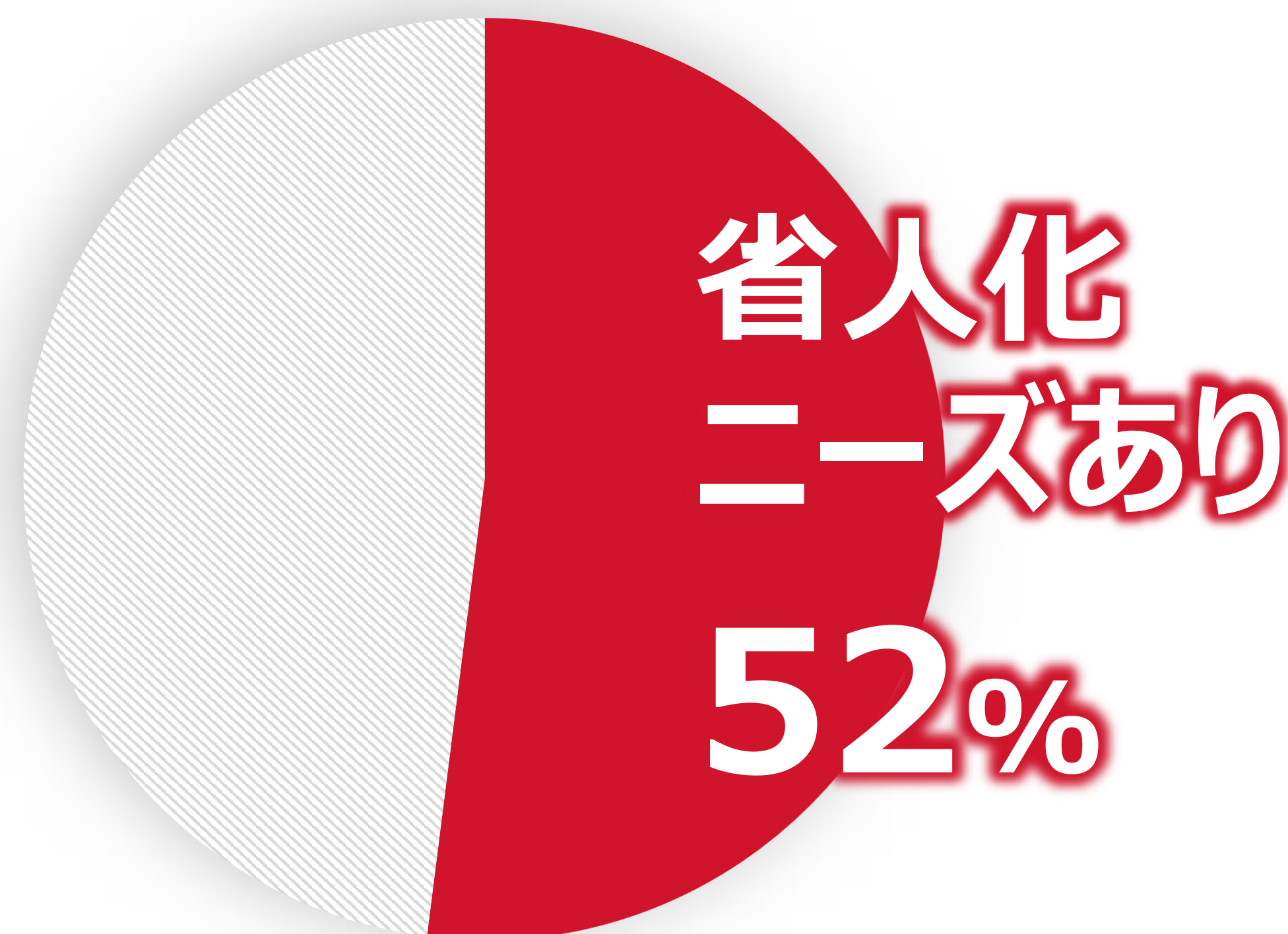


※経済産業省「経営診断ツールの認知・活用状況及び、決済資金調達の実態に関する調査」(2019年2月)

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

大手企業における業務の効率化・省人化ニーズ

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



N = 125社

経営層	80%
部門責任者	16%
その他	4%

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

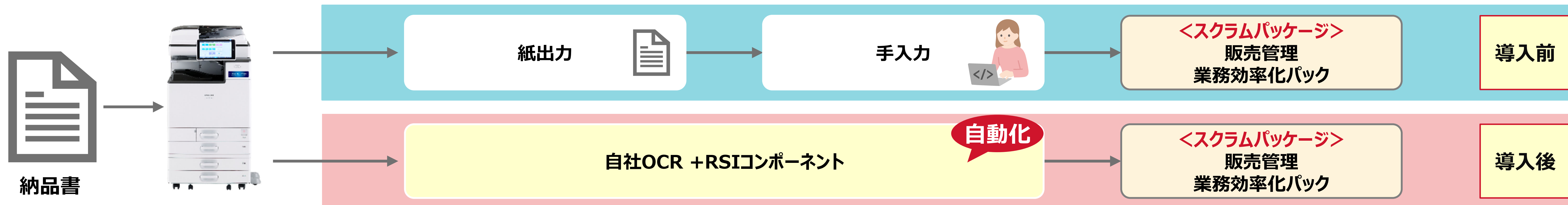
- ✓ 日報の分析・活用
- ✓ スポーツ選手のデータ分析・戦術分析

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）

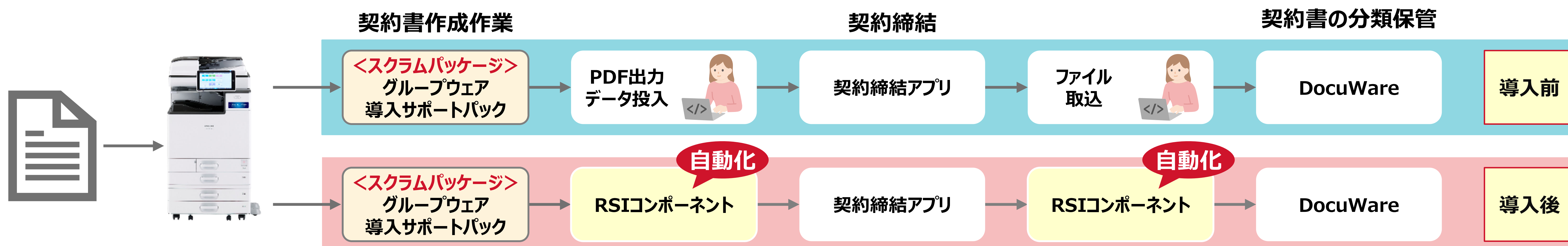
例：



RDPSマイクロサービス (RSIプラットフォームエンハンス)

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：



RDPSマイクロサービス (RSIプラットフォームエンハンス)

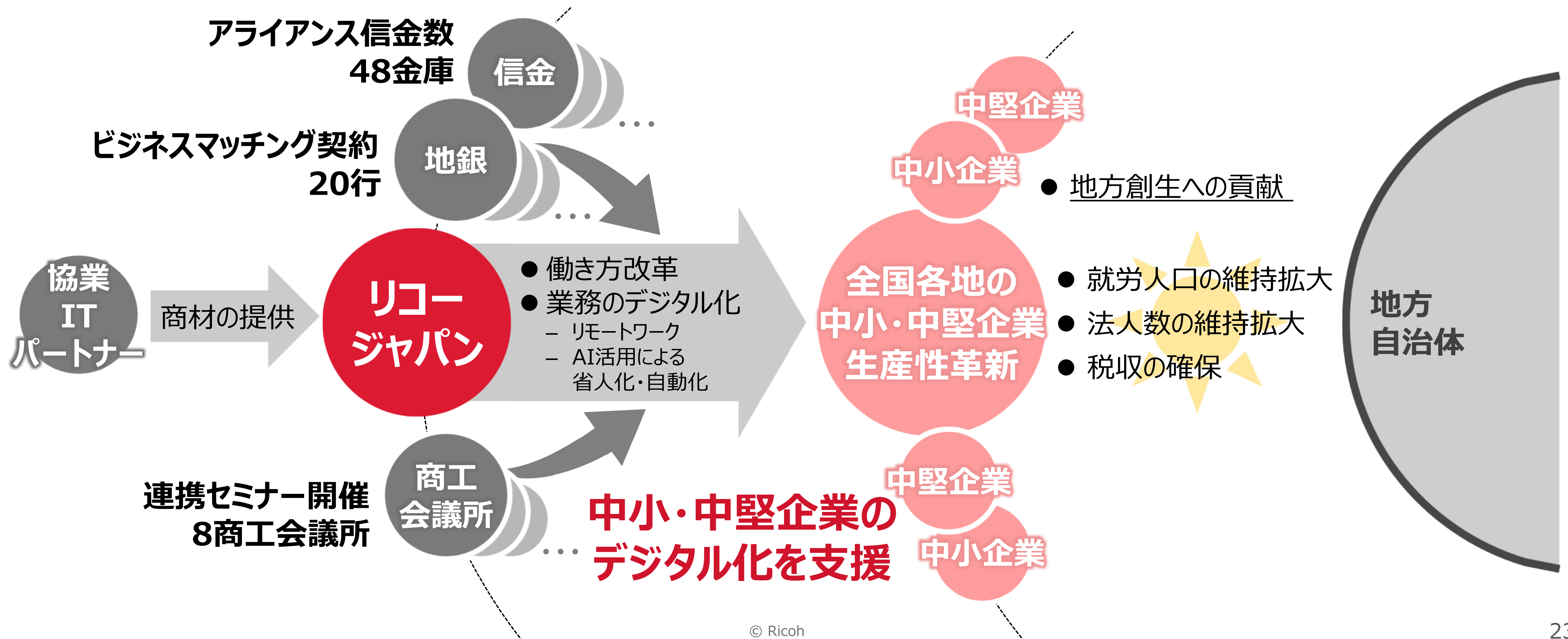


P21の補足動画
(当日のみ)

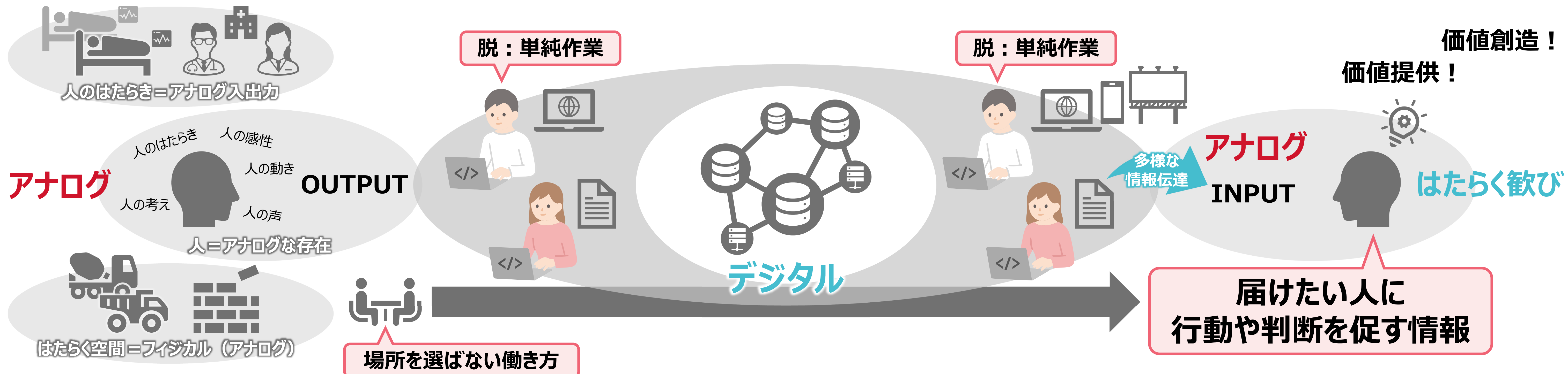
全国中小・中堅企業DXへのお役立ち

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



リコーが提供するデジタルサービス

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.