

**RDS事業説明会**

**日本における  
オフィスサービス  
事業**

**2022年11月15日**

**リコージャパン株式会社  
代表取締役 社長執行役員**

**木村 和広**

**RICOH**  
imagine. change.

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 <b>100万</b> 事業所	約 <b>350</b> 拠点	約 <b>18,000</b> 人	約 <b>3,200</b> 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>7,900</b> 名	約 <b>12,600</b> 名
カスタマーエンジニア(CE)	約 <b>4,600</b> 名	約 <b>6,300</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	

- 1 業種・業務課題を解決するデジタルサービスの強化
- 2 全国地域密着の販売サポート力を活かしたフルサポートサービス
- 3 社内実践に基づくお客様のDX支援と社内DXの加速
- 4 デジタル人材への投資拡大
- 5 多様な人材がいきいきと活躍し、成長できる人事制度改革

**組織生産性の向上**

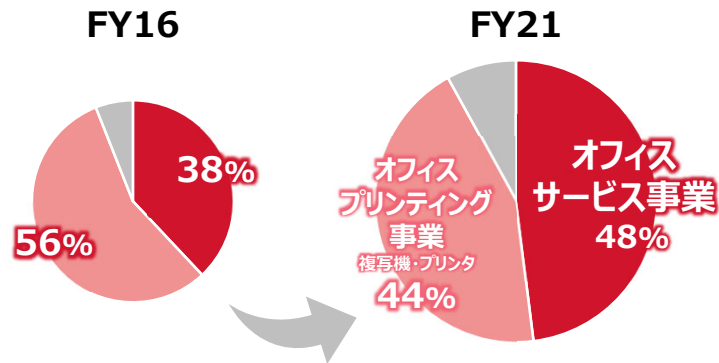


# オフィスサービス事業の現状



## 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高構成比



構成比 +10P 売上高 1.3倍

J.D. パワー顧客満足度調査2022年

- ITソリューションプロバイダー  
＜独立系/ユーザー系/事務機器系SIerセグメント＞
- サーバー保守サービス

※J.D. パワー調査の詳細は[japan.jdpower.com/awards](http://japan.jdpower.com/awards)をご参照ください。

8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  
全国トップ

法人向けWindows®PC 販売シェア

※2021年4月～3月 (自社調べ)

約**10%**

Microsoft 365®中堅中小企業層における新規法人契約数  
(Microsoft Japan Partner of the Year 2022受賞)

**1位**

# 2022年度上期 オフィスサービス事業 業績

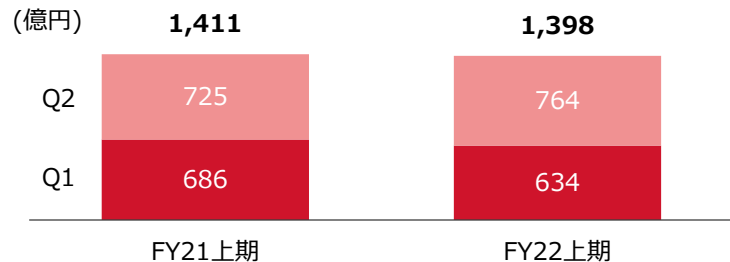
- FY22 Q1は、前年のGIGA需要に加え、PC、サーバ、NW機器、MFP等の品不足影響を受け前年ダウン
- Q2から前年伸長に転じ成長軌道に戻るも、Q1のダウンをカバーしきれず、上期累計では前年微減

(前年同期比)	FY22上期		
	Q1	Q2	
オフィスサービス事業	99.1%	92.4%	105.4%
内) ITインフラ分野*1	97.0%	87.6%	106.6%

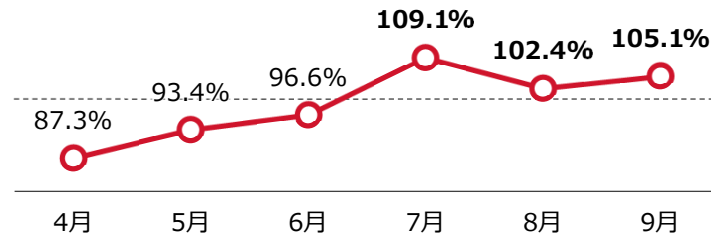
\*1: PC・サーバ、NW機器等のハードウェア、および関連する導入・保守サービス等

※参考: PC出荷台数全需前年比: 1Q 86.5%、2Q 100.0% (出所: 一般社団法人 電子情報技術産業協会)

## 売上 ※日本におけるICT事業業績



## FY22上期 月別売上前年比



参考: PC出荷台数前年比: Q1 86.5%、Q2 100.0%  
出所: 一般社団法人 電子情報技術産業協会

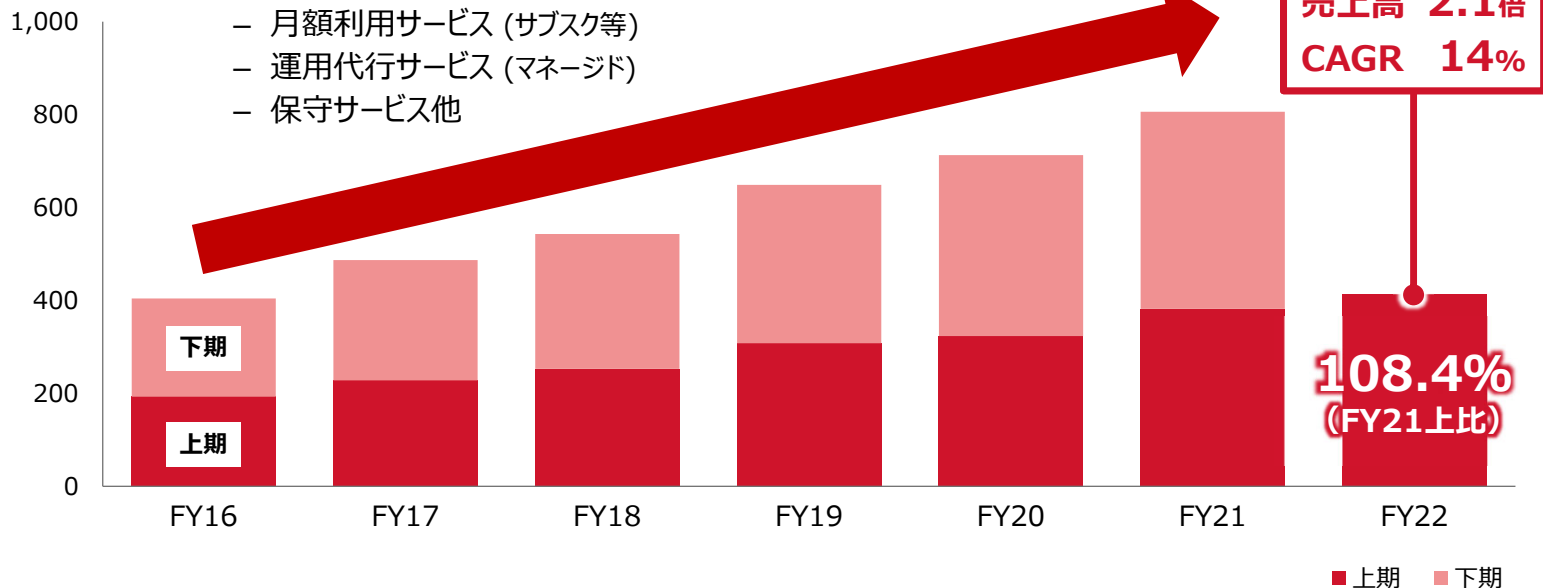
# ■ オフィスサービス事業におけるストックビジネス売上高の推移

ハードウェアビジネスは品不足の影響を大きく受けたが、オフィスサービスストックは着実に拡大

(単位：億円)


## ● 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





# 目標達成に向けた取り組み

- 
1. お客様・市場動向
  2. 当社の取り組み
    - 1) スクラムパッケージ
    - 2) スクラムアセット

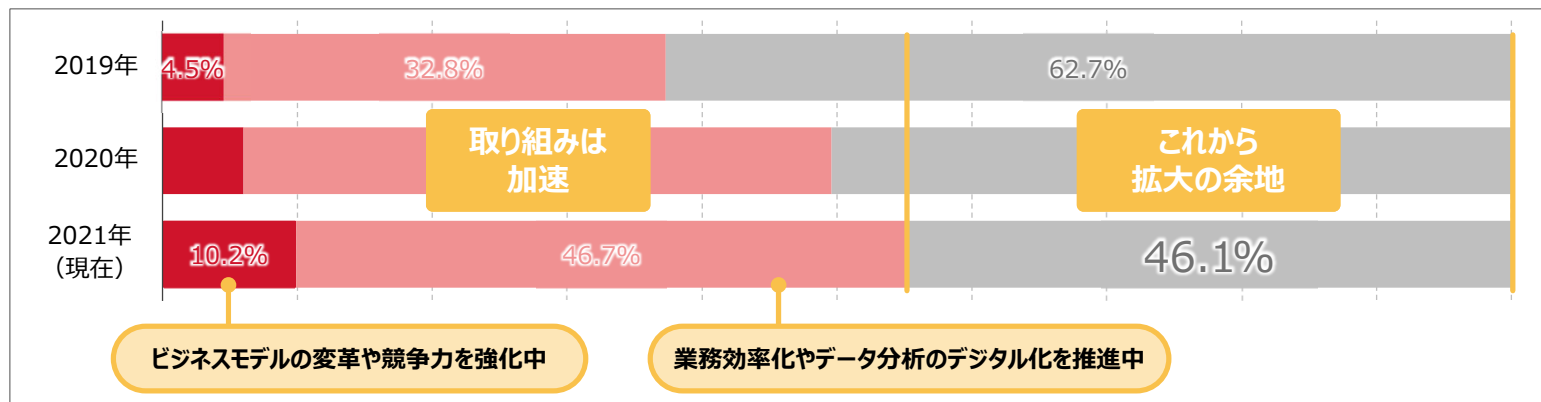


# 1. 顧客基盤を支える中堅・中小企業の動向

## IT市場の全需予測（2021年比）

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  
(予測値は当日投影のみ)

## 中堅・中小企業におけるデジタル化の取り組み状況



# 1. デジタル化に向けた補助金・法令対応も拡充①

## 補助金・法令対応も拡充

IT導入補助金

「電子帳簿保存法」  
の改正

オンライン資格確認  
の原則義務化

デジタル田園都市  
国家構想推進  
交付金

※採択数全国トップ

### 「電子帳簿保存法」への取り組み

対応状況

実施済  
21.4%

実施予定  
**53.7%**

未定  
24.9%

出所：株式会社ラクス 2022年9月度実施インターネットアンケート調査より

① MFP + EDW連携  
証憑電子保存ソリューション  
9ヶ月で**2,500**本超を販売  
(2022年1～9月)

② 約**8割**の未実施企業への  
対応を加速

# 1. デジタル化に向けた補助金・法令対応も拡充②

## 補助金・法令対応も拡充

IT導入補助金

※採択数全国トップ

「電子帳簿保存法」  
の改正

オンライン資格確認  
の原則義務化

デジタル田園都市  
国家構想推進  
交付金

### オンライン資格確認の機器導入は今後加速していく

対応状況

接続済  
8.8万

未接続  
**14.2万**

- ① 全国広域対応力を活かした展開と、  
パートナー協業を進め

累計で**4,200**施設に導入  
(~2022年9月)

- ② 約**14.2万**の未接続施設への  
対応を加速

出所：2022年10月23日 厚生労働省公表データより当社にて作成

## 2. デジタルサービス事業のさらなる強化・拡充

- お客様の業種業務課題の解決に貢献するソリューションの“質”と“量”の拡大
- ソリューション・サービスの内製化を拡大し、収益力を強化

### 業種業務

### 課題解決モデル

中小企業

スクラムパッケージ

中堅企業

スクラムアセット

サポート&サービス

導入/活用支援サービス

フロントエンドアプリ

**RICOH kintone plus** 

アプリケーション  
/プラットフォーム

フロントエンドアプリ投入で、業務プロセスを自動化

DocuWare, MakeLap, AI-OCR, AI音声, Chat-BOT, Voice to TEXT  
データ連携, QR code, 電子署名/電子契約, PDF変換, ワークフロー, テキスト定義・配信

エッジデバイス

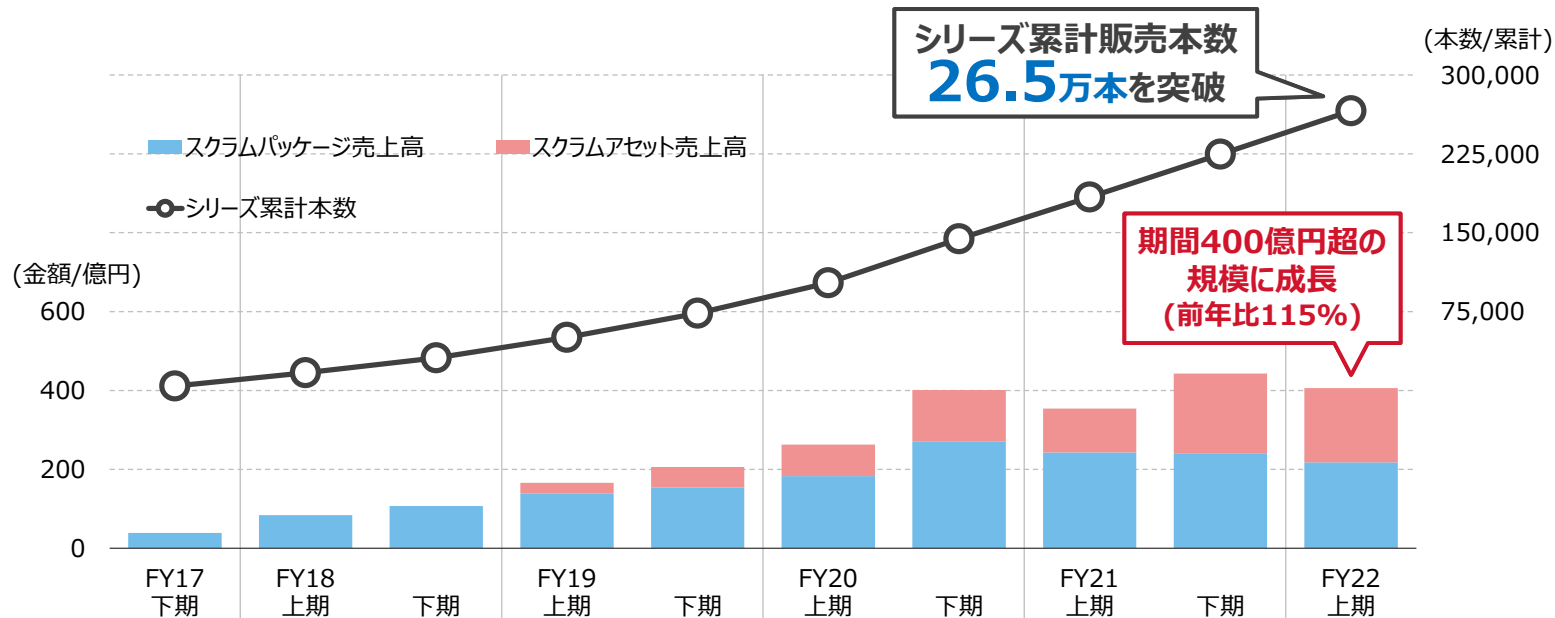


あらゆる紙情報をデジタル化

Pfu

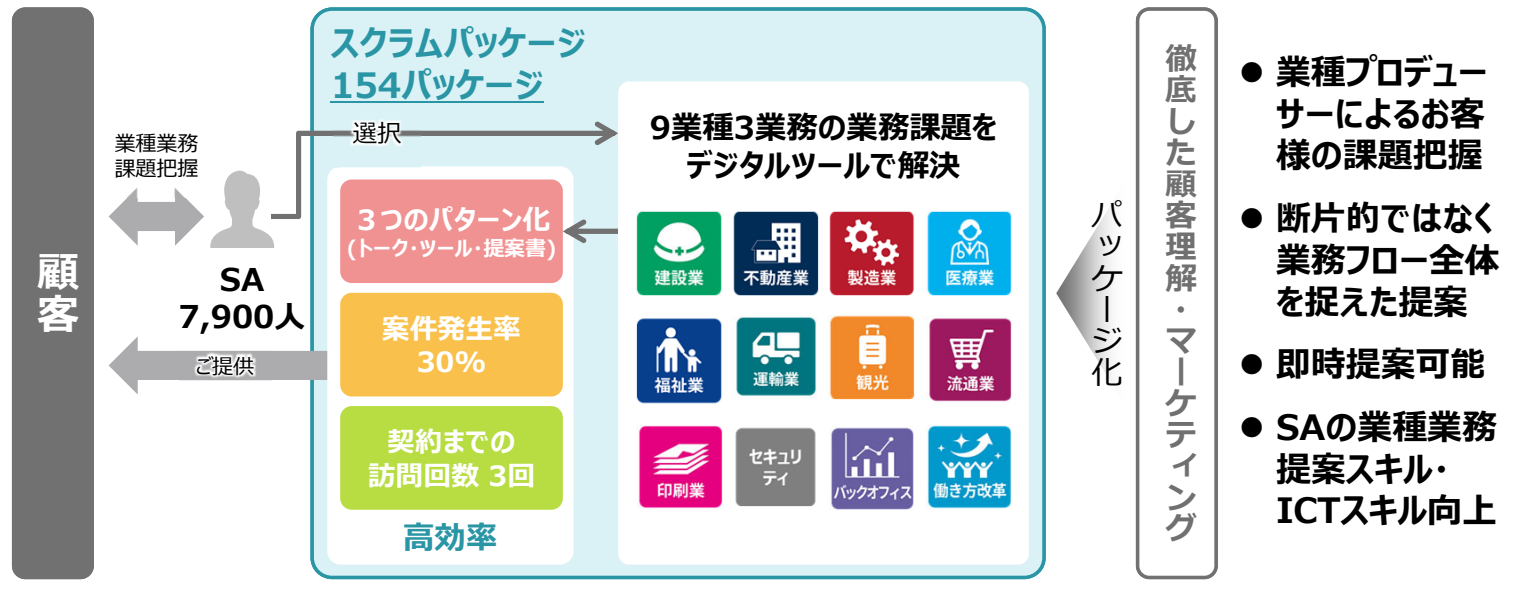
## 2. スクラムシリーズ(課題解決型販売)の実績推移

### 中堅・中小企業のお客様の課題解決への貢献は拡大



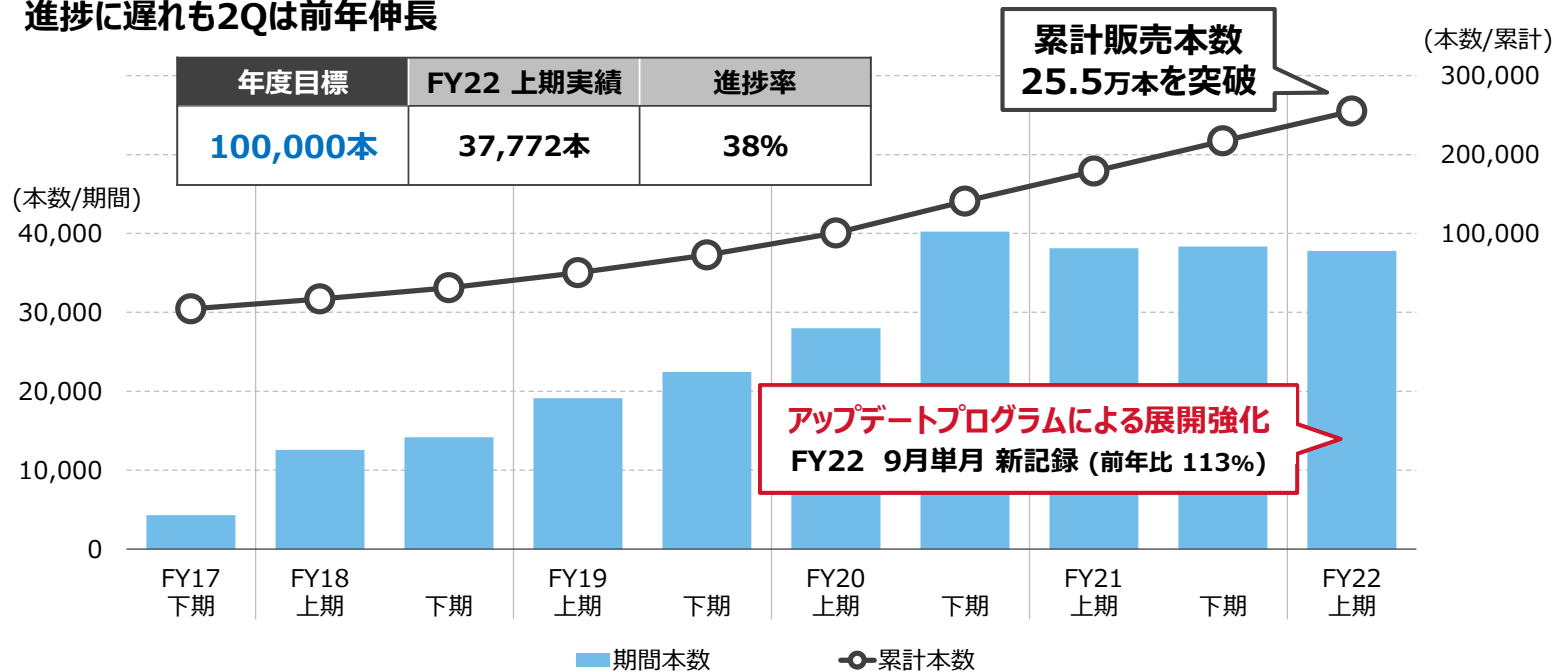
## 2-1) 中小企業の業種業務課題を解決するスクラムパッケージ

顧客の業種業務課題に対する解決提案をパッケージ化/パターン化したことによる、営業効率のよい販売モデル



## 2-1) スクラムパッケージ販売本数推移

FY22上期は、MFP・IT商材の品不足の影響を受け前年比 99.1% (Q1 93%、Q2 105%)、  
進捗に遅れも2Qは前年伸長



## 2-1) アップデートプログラムとの連動で展開強化

アップデートプログラム

教育(学び)

×

プロモーション

×

実践(行動)

FY22 Q1



「セキュリティ」強化月間 (5月～6月)

成果 セキュリティパック販売本数 前年比**127%**

学習メニュー **87**コンテンツ

教育 受講回数 **40,152**回

受講時間 **26,200**時間

販売シナリオ 診断アプローチ **③** + 脅威やリスク対応 **②** **5**シナリオ

⇒ 情報セキュリティマネジメント取得者数：**847**名  
(前年+**111**名)

FY22 Q2



「バックオフィス」強化月間 (7月～9月)

成果 バックオフィスパック販売本数 前年比**113%**

学習メニュー **84**コンテンツ

教育 受講回数 **59,892**回

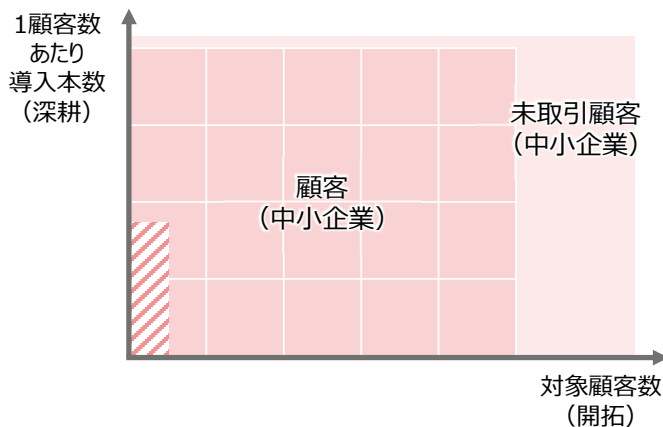
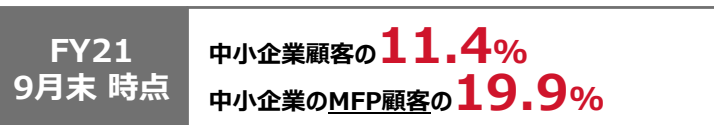
受講時間 **39,000**時間

販売シナリオ 電帳法対応 **⑧** + インボイス制度 **⑤** + 基幹業務改善 **⑪** **24**シナリオ



## 2-1) スクラムパッケージの顧客カバー率

FY22 9月末時点の顧客カバー率は14.3%、顧客毎に価値提供を拡大することで更なる成長を目指す

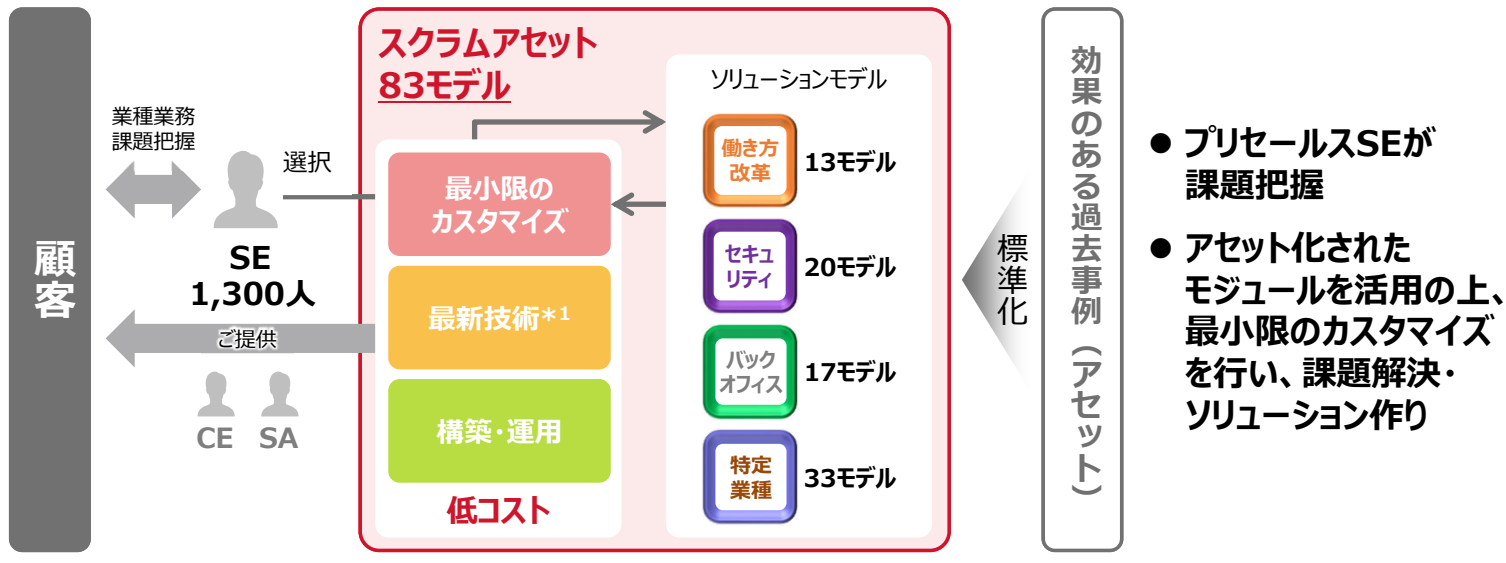


スクラムパッケージ導入済顧客 (未導入顧客比)

顧客満足度 **+9.7P**

## 2-2) 中堅企業の業種業務課題を解決するスクラムアセット

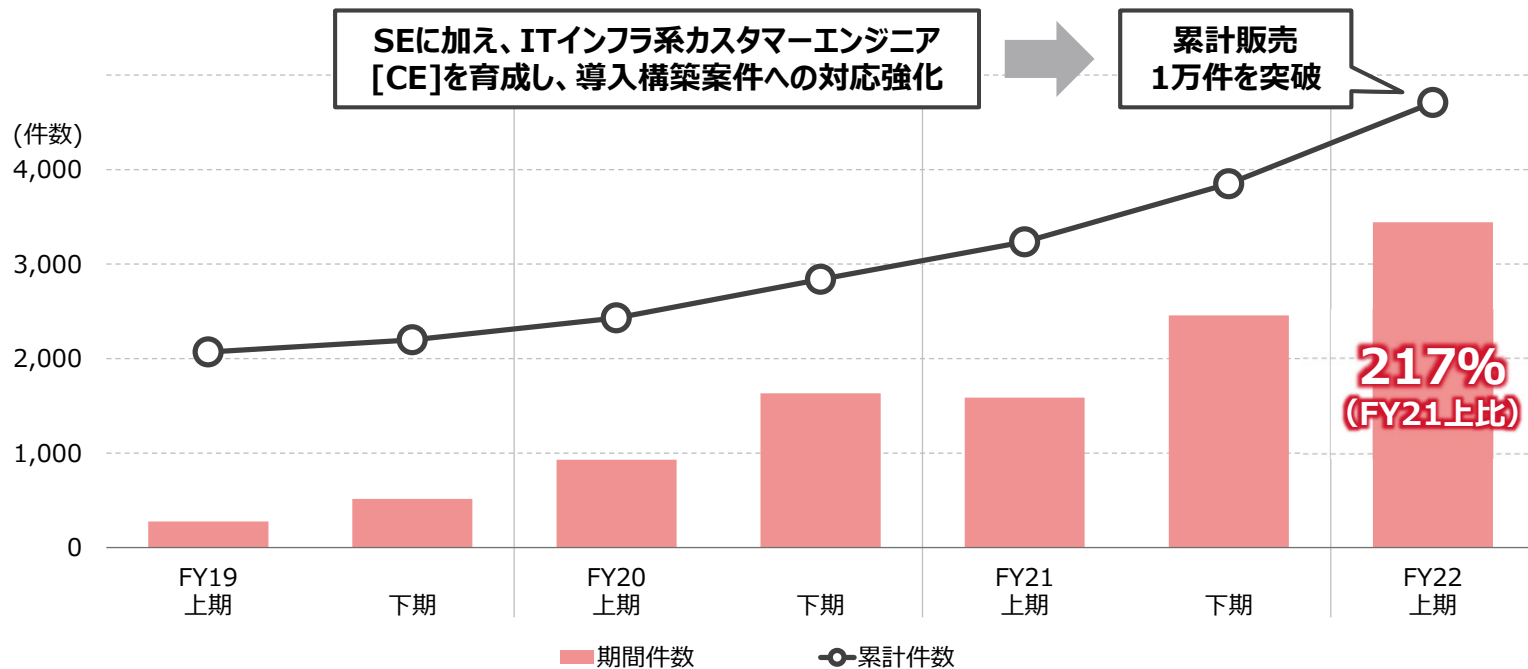
1,300人のSEが経験した構築事例(アプリ導入・展開・運用ノウハウ)をアセット化し、最新技術\*1と組み合わせた中堅企業向けソリューションモデル



\*1: 最新技術…AI・RPA・OCR・クラウド等

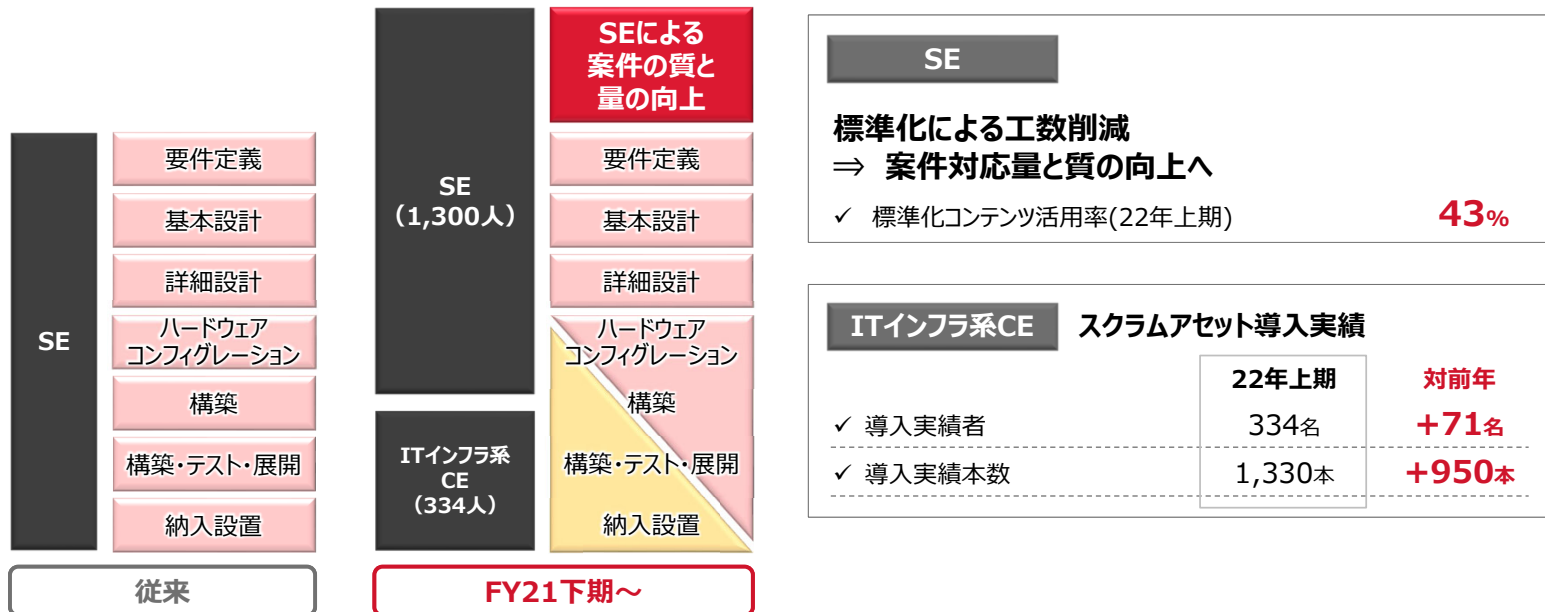
## 2-2) スクラムアセット販売件数推移

発売開始以降、販売数は拡大し実績は前年伸長を継続



## 2-2) スクラムアセット拡大に向けた取り組み

1. 標準化での工数削減による案件対応量の拡大と高度案件対応力強化
2. ITインフラ系CEによる導入構築案件の大幅増加





# さらに成長を加速させるために



## 1.顧客価値拡大に向けて

- 1) RICOH kintone plus
- 2) PFUとのシナジー

## 2.デジタル人材育成への取り組み

# (再掲) デジタルサービス事業のさらなる強化・拡充

- お客様の業種業務課題の解決に貢献するソリューションの“質”と“量”の拡大
- ソリューション・サービスの内製化を拡大し、収益力を強化

## 業種業務

## 課題解決モデル

中小企業

スクラムパッケージ

中堅企業

スクラムアセット

サポート&サービス

導入/活用支援サービス

フロントエンドアプリ

**RICOH kintone plus**



フロントエンドアプリ投入で、業務プロセスを自動化

アプリケーション  
/プラットフォーム

DocuSign / QR code / 電子署名/電子契約 / PDF変換 / ワークフロー / 予定・配達

エッジデバイス



あらゆる紙情報をデジタル化

**PFU**

RICOH Digital Service

# 1-1) RICOH kintone plus (10月21日発売)

**RICOH**  
imagine. change.

SIビジネスも含めて顧客価値拡大（業種業務課題解決）を図る



# 1-2) PFU連携によるデジタルサービス展開強化(エッジデバイス)

業種ごとに異なる多種多様な原稿(サイズ・厚さ・紙種)への対応力が強化



## スクラムパッケージの業種・業務展開の加速



順次、拡大



# 1-2) PFU連携によるデジタルサービス展開強化(ITサービス)

## マルチクラウド構築・運用、マネージドサービス機能の融合で提供価値が拡充

### マルチクラウド対応サービス

- Amazon Web Services (AWS)
- Microsoft Azure
- Google Cloud Platform (GCP)
- ニフクラ



※PFUはAWS、GCP、ニフクラの認定パートナーです。

### マネージドサービスを支える基盤



## ITサービスの提供力強化・顧客提案を拡大

### ITサービス人材：SEの拡充（国内）

- ✓ 高度インフラ構築
- ✓ 個別システム開発
- ✓ クラウドサービス構築
- ...

約**1,800名**体制へ  
(PFU+リコー・ジャパン)

**1.4倍** ↗

### スクラムアセット：中堅企業への展開強化

**全83モデル**



➤ マネージドサービス付帯モデル  
(既存)

**12モデル**

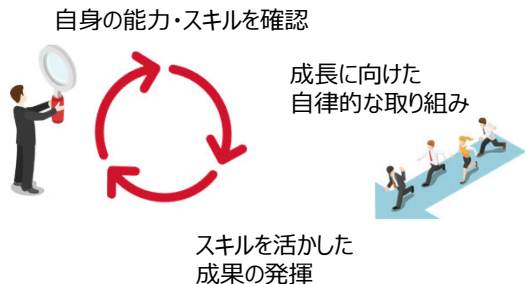
### PFUサービス組込み (継続検討)

- ✓ 顧客価値の拡充
- ✓ 競争力の強化
- ✓ グループ収益性

## デジタル人材育成への取組み

## プロフェッショナル認定制度

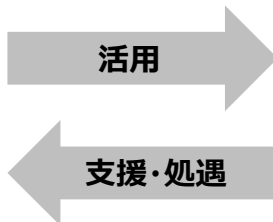
- ① 職種毎にプロレベルを定義し、  
[知識+技能+成果]で判定
- ② 自律的学習プラットフォーム  
リコージャパンデジタルアカデミー新設



2019年4月スタート

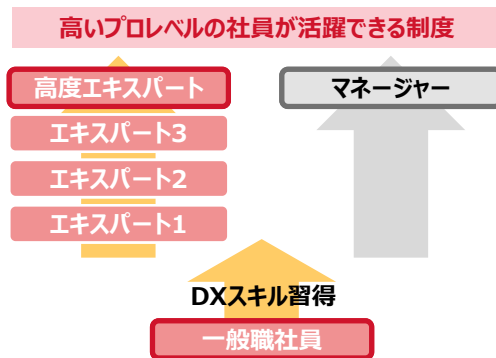


高度スペシャリスト  
手当支給や  
資格を飛び級も



## プロフェッショナル人事制度

- ① 正社員・シニア社員共にプロレベルに  
合わせた評価・処遇制度へ移行
- ② 複線型人事制度の導入  
従来のマネージャー(資格制度)に加え、  
エキスパートコースの新設による  
新資格処遇制度の導入



2023年4月スタート

## 職種別（SA,CE,SE,スタッフ）に自律的学習を支援する“学びのプラットフォーム”

- **3,400**本超のコンテンツを用意
  - 全社アップデートDay（毎週）でのスキルアップ
- ⇒ **全社員**が受講済み・・・FY22上期累計**31.3万回**の受講

ビジネス知識

**1,045本**

ICT  
テクノロジー分野

**1,459本**

DX戦略  
営業分野

**263本**

デザイン・  
システム思考分野

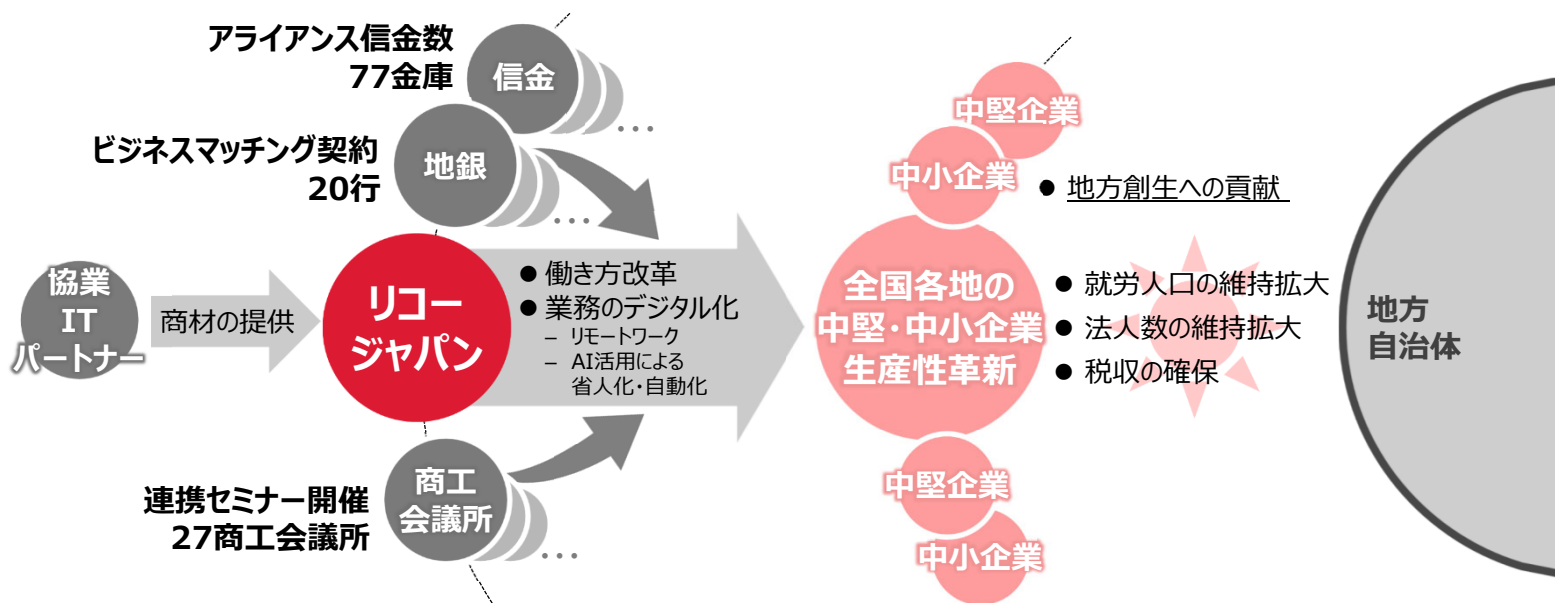
**187本**

コミュニケーション  
チームビルディング

**396本**

資格取得

**83本**



お客様の創造力を支え、お客様の事業成長に欠かせない  
パートナーとして、お客様と共に持続的成長を実現

**RICOH**  
imagine. change.

# ■ 本資料に関する注意事項

本資料に記載されている、リコー（以下、当社）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、これらは、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、実際の業績はこれらと異なる結果となる場合がありますので、これら業績見通しにのみ全面的に依拠なさ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」<http://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）2022年度（FY2022）：2022年4月から2023年3月までの会計年度