

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 Digital Services

- リコージャパンの木村です。
本日は、日本におけるオフィスサービス事業の現状と今後の取り組みについてお話しさせていただきます。

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 18,000 人	約 3,200 社

全国に
セールス、エンジニア(CE/SE)を配置



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 7,900 名	約 12,600 名
カスタマーエンジニア(CE)	約 4,600 名	約 6,300 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	

- 初めに、リコージャパンの概要です。
- リコージャパンは、リコーグループの国内販売を担う会社で、2010年に日本国内の販売子会社を統括する形で誕生しました。
- 顧客基盤として、全国で100万事業所のお客様を持ち、全国47都道府県に350の拠点があります。従業員は1万8,000人です。
顧客接点戦力でいうとセールス7,900名、カスタマーエンジニア（CE）4,600名、システムエンジニア（SE）1,300名、そしてコンタクトセンターに1,000名のメンバーがいます。
- 地域密着で地場の中堅・中小企業や自治体のお客様に、ソリューションの導入からサポートまでワンストップで提供できる点が、リコージャパンの最大の強みだと考えています。

- 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

- 今年度は、こちらにある5つの基本方針を基に進めています。
- 本日は、このうち、
 - ①業種業務課題を解決するデジタルサービスの強化、
 - 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、にフォーカスしてご説明します。

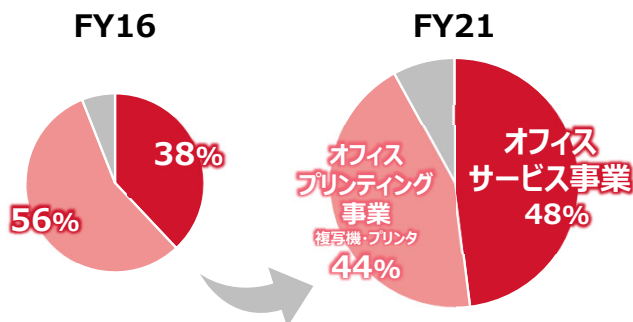


オフィスサービス事業の現状



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 <small>※J.D. パワー調査の詳細はjapan.jdpower.com/awardsをご参照ください。</small>	8年連続 1位
IT導入補助金*採択数 <small>* 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</small>	3年連続 全国トップ
法人向けWindows®PC 販売シェア <small>※2021年4月～3月 (自社調べ)</small>	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

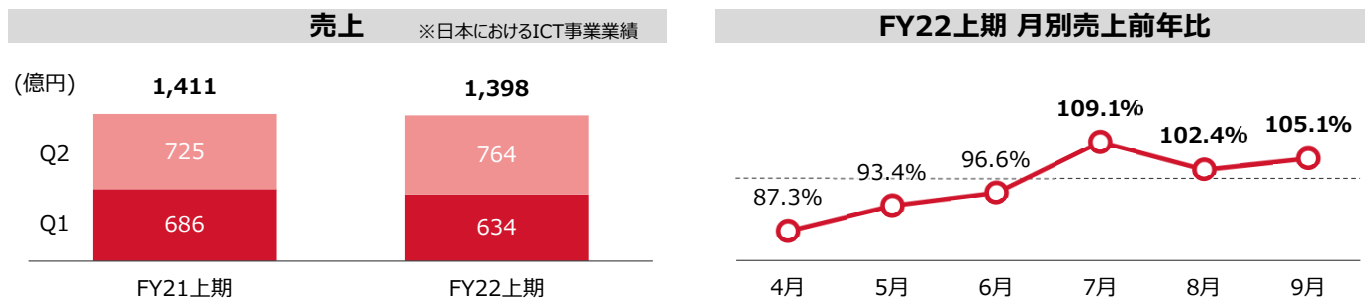
- まず、オフィスサービス事業の現状です。
- リコージャパンの実績です。
売上高構成比は、Windowsマイグレーション、GIGAスクール特需の影響がなかった2016年度と比較しました。2021年度の構成比では、オフィスサービス事業が38%から48%と10%アップし、売上高は1.3倍となりました。
- 外部からも高い評価をいただいております。
J.D. パワー顧客満足度調査では、ITソリューションプロバイダー、そしてサーバー保守サービスの領域で8年連続1位、IT導入補助金の採択数では3年連続のトップ、法人向けWindows PC販売シェアは10%です。また、Microsoft 365の、中堅・中小企業向けの新規法人契約数では1位です。
- スライドには記載していませんが、会計等の基幹アプリや、建設・福祉の業種アプリケーションなど多くの主要なソフトウェア会社において、リコーの取り扱いが1位となる実績を上げています。そのほか、トレンドマイクロ社やサイボウズ社をはじめとする多くのパートナーからも表彰をいただいております。

- 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)

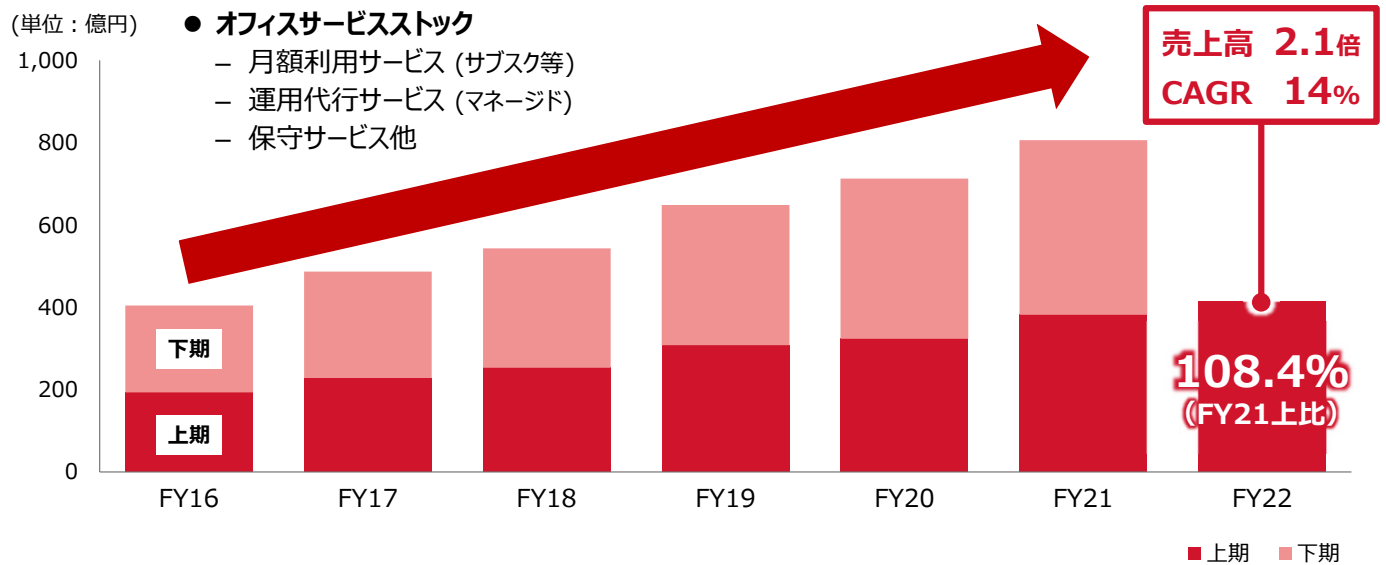


© Ricoh

5/28

- 2022年度上期のオフィスサービス事業の業績です。
- 前年度にはGIGA需要があったことに加えて、PC、サーバー、ネットワーク機器、そしてMFPの品不足の影響があり、前年比99.1%の着地でした。
- 四半期別に見ると、品不足が大きく影響したQ1はITインフラ分野が前年同期比87.6%と落ち込み、オフィスサービス事業で同92.4%でした。Q2は前年伸長に転じ105.4%となりましたが、Q1のダウンをカバーしきれず、上期累計では前年微減となりました。月別の売上前年比グラフを見ると、7月以降、前年実績を上回っております。

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



© Ricoh

6/28

- オフィスサービス事業におけるストックビジネスは着実に積み上がり、前年同期比108.4%と伸ばすことができました。お客様のクラウドシフトへの流れを受け、サブスク、そしてマネージドサービスビジネスが拡大しています。
- 22年度上期は、2016年度比で売上高は2.1倍、そして年平均14%の成長を続けております。



目標達成に向けた取り組み

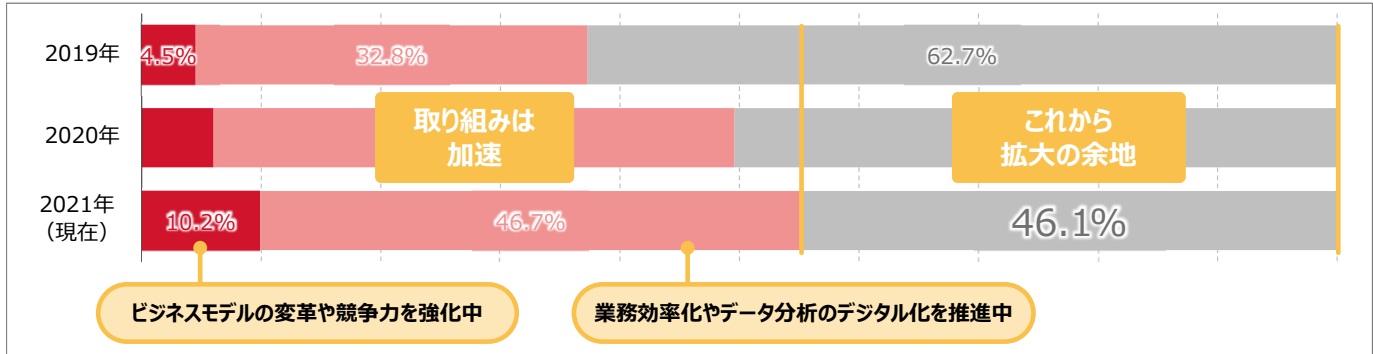


1. お客様・市場動向
2. 当社の取り組み
 - 1) スクラムパッケージ
 - 2) スクラムアセット

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



- 目標達成に向けた取り組みです。
- 顧客基盤の8割以上を占める中堅・中小企業において、IT分野の需要を2022で約4.2兆円と予測しており、2021年比では103.1%と拡大しています。25年に向けても年率104%で堅調に拡大することが見込まれ、大きなポテンシャルがあります。
- 下のグラフは、中堅・中小企業におけるデジタル化への取り組み状況です。デジタル化への取り組みは加速しており、50%以上のお客様が業務の効率化やデータ分析のデジタル化に取り組んでいます。
- 一方で、デジタル化が進んでいない企業が46.1%ありまして、今後の需要拡大が見込まれます。中堅・中小企業には、情報システム担当者が1人の“ひとり情シス”や、不在の“ゼロ情シス”のお客様が多いのが実情です。このマーケットに対して、私たちの販売サービス網を生かして、デジタル化の支援を行っていくことが私たちの役割であると思っています。

補助金・法令対応も拡充

IT導入補助金

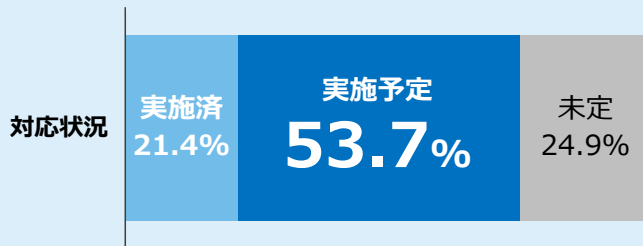
※採択数全国トップ

「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

「電子帳簿保存法」への取り組み



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

© Ricoh

- 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

9/28

- デジタル化に向けては、国も補助金・法令対応を整備、拡充しています。先ほど全国トップの採択数とお話したIT導入補助金に加えて、電子帳簿保存法、オンライン資格確認の原則義務化などが進んでいます。
- 電子帳簿保存法の取り組みでは、2022年9月現在で、対応実施済みのお客様が2割、これから予定しているというお客様が53%あります。リコージャパンでもMFPと連携させた証憑電子保存ソリューションを2,500本販売し、大きく業績を拡大することができました。今後、まだ実施されていない約8割のお客様への提案を加速していきます。

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

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

© Ricoh

10/28

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

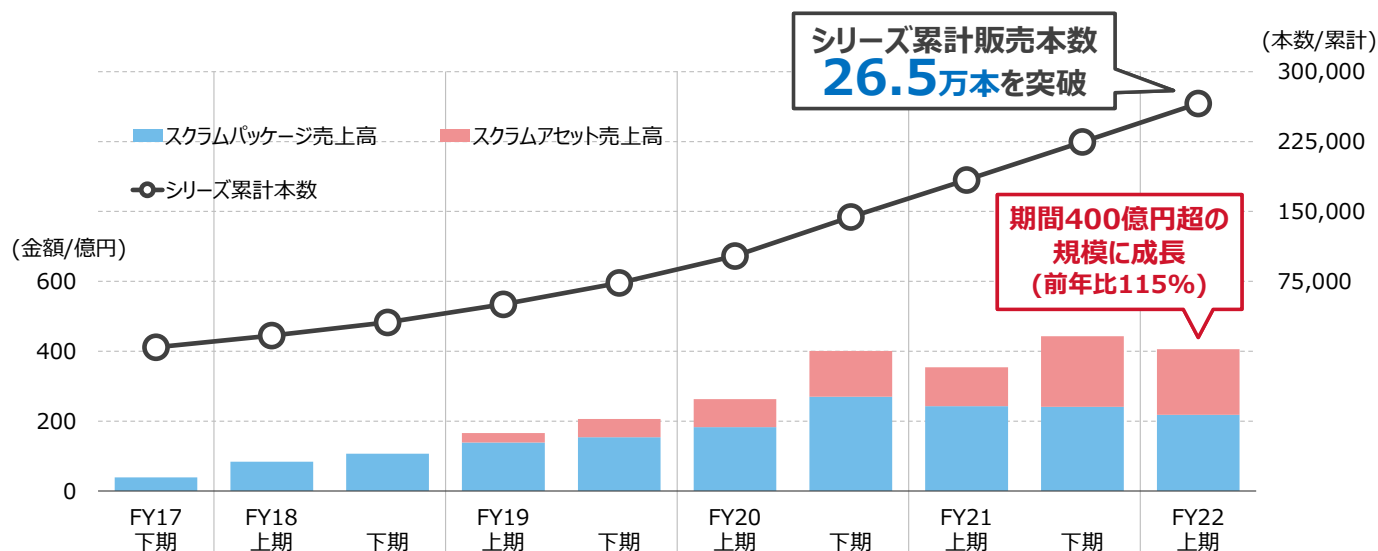
- マイナンバーカードを用いた保険資格情報のオンライン資格確認についても、ソリューションを用意し、提供しています。オンライン資格確認は、全国で23万件の医療施設、調剤薬局が導入対象となります。そのうち8万8,000施設のお客様は導入済みとなり、リコージャパンでも4,200施設のお客様にソリューションをご提供することができました。現在、約14万の未導入施設へのお客様へのご提案を加速しております。
- 医療分野のマーケットでは、これまで画像商品を中心としたお取引でしたが、このオンライン資格確認ビジネスを含め、オフィスサービス領域の展開を強化し、ソリューション事業、マネージドサービスへと価値提供領域の拡大を図っていきます。

- 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



- デジタルサービス事業の強化・拡充についてです。
- 私たちは、お客様の業種業務課題解決に向け、中小企業向けにはスクラムパッケージ、中堅企業向けにはスクラムアセットという課題解決モデルを提供しています。その課題解決モデルとは、自社、パートナーのエッジデバイスやアプリケーション、そしてEDWプラットフォーム、サポート&サービスとして導入/活用支援メニューを組み合わせたものです。
- 今年度、RICOH kintone plusと、PFUのスキャナをラインナップとして加えることができました。

中堅・中小企業のお客様の課題解決への貢献は拡大

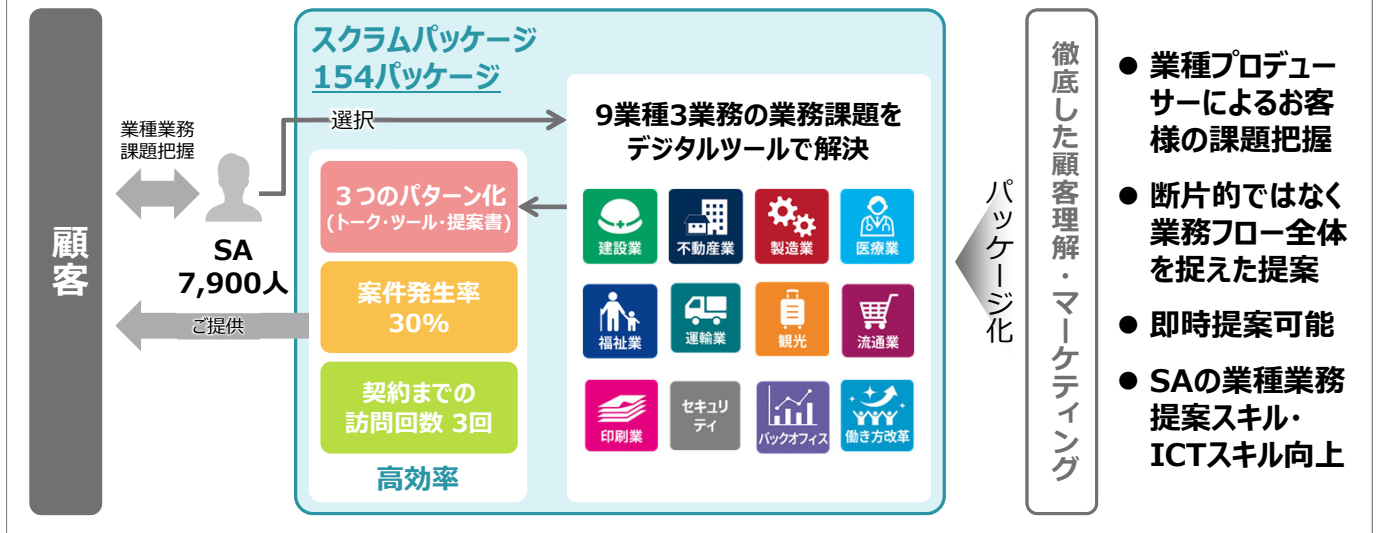


© Ricoh

12/28

- スクラムシリーズの実績の推移です。
- 2022年度上期は、スクラムパッケージとスクラムアセットの合計で売上は前年比115%となり、半年で400億円を超える規模に成長することができました。シリーズ累計の販売本数でも26万5,000本を突破しました。

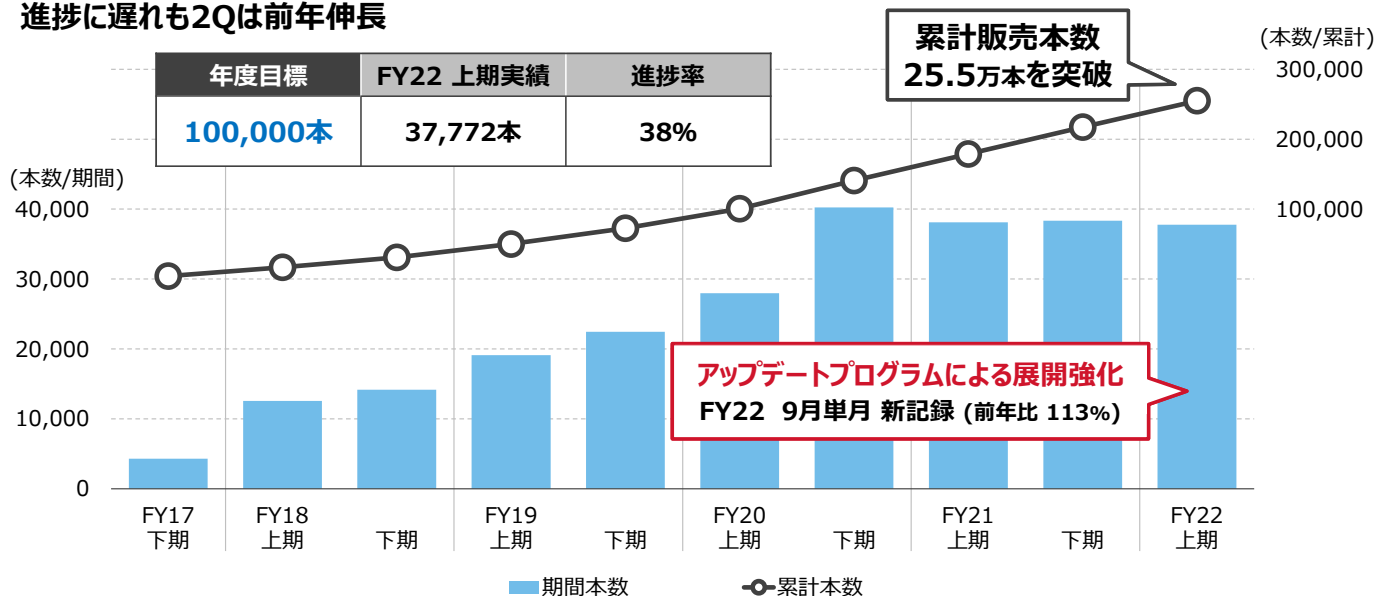
顧客の業種業務課題に対する解決提案をパッケージ化/パターン化したことによる、営業効率のよい販売モデル



- 中小企業向けのスクラムパッケージは、9業種 3業務を対象に、現在154のパッケージを揃えています。
- スクラムパッケージとは、業種業務のプロデューサー（企画担当者）が、お客様の課題を把握し、その解決モデルをパッケージ製品に落とし込んだものです。トーク、ツール、提案書をパターン化し、案件発生率30%、契約までの訪問回数3回を目標にしています。効率的な販売により、量を稼ぐビジネスとして展開しています。

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



© Ricoh

14/28

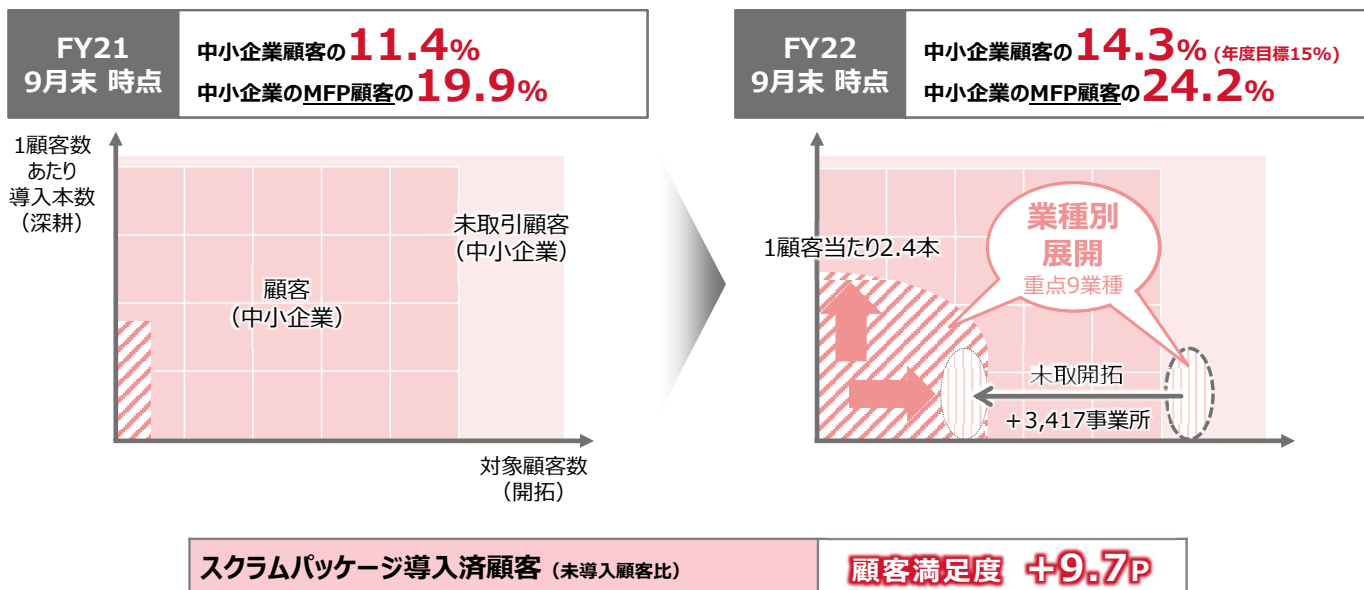
- スクラムパッケージの販売本数の推移です。
- IT商材やMFPの品不足の影響を受けて、Q1は93%と前年ダウンとなりました。Q2は105%と伸ばすことができましたが、上期累計では販売本数3万7,772本、前年比99.1%で、年度目標に対しては進捗率38%と遅れています。
- 販売本数の拡大に加えて、セールス教育とプロモーション、接点活動強化に向けたアップデートプログラムを展開いたしました。9月単月では前年比113%の新記録を出すことができました。また、累計販売本数で25万5,000本を突破することができました。

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				FY22 Q2			
 「セキュリティ」強化月間（5月～6月）				 「バックオフィス」強化月間（7月～9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		診断アプローチ	脅威やリスク対応	3	+	2	
シナリオ						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)	
						© Ricoh	

- 先ほどご説明しましたが、アップデートプログラムは、教育とプロモーション、そしてお客様先での実践で成果につなげる取り組みです。
- 2022年度Q1は、セキュリティ強化月間を5月から6月に展開し、教育の受講回数は4万回を超え、受講時間は2万6,200時間、実績として、前年比127%の本数のセキュリティパッケージを販売することができました。
また、国家資格である情報セキュリティマネジメントの有資格者も847名と、前年から111名増えました。
- Q2は、バックオフィス強化月間を7月から9月に展開し、受講回数は5万9,892回、受講時間は3万9,000時間、そして本数で前年比113%のバックオフィスパッケージを販売し、着実に成果につながっています。
- 品不足影響の少ないソフトウェアを軸にしたソリューション販売の拡大と人材育成を進めることで、顧客接点力の体質改革に取り組んでいます。

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

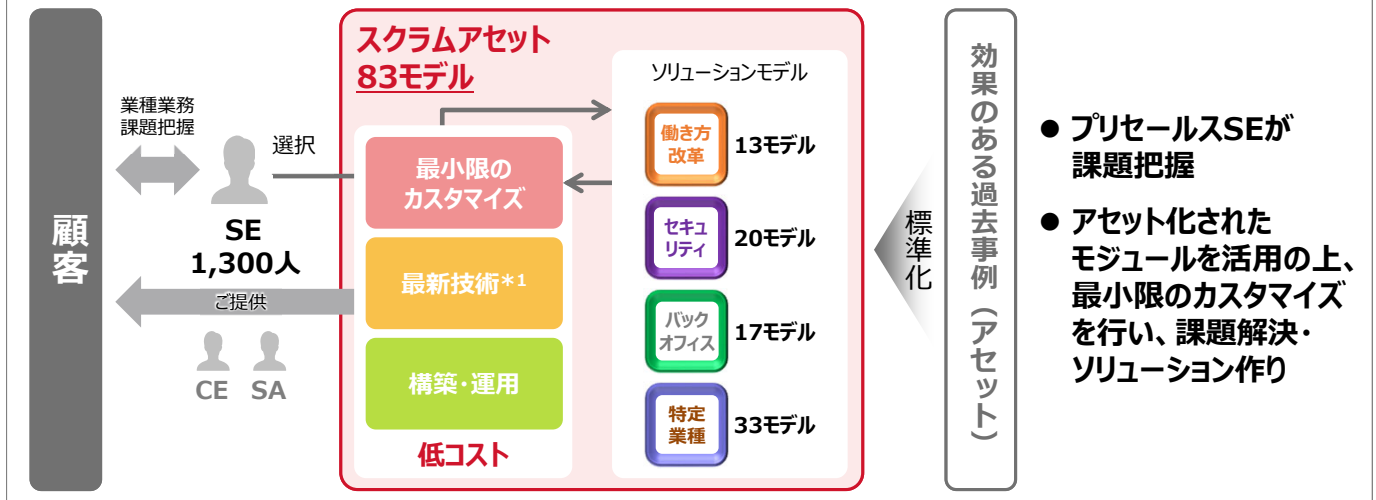


© Ricoh

16/28

- スクラムパッケージの顧客カバー率は、2021年度9月末11.4%から2022年度 14.3%に拡大しています。また、MFP顧客では24.2%をカバーしています。
- お客様の満足度を見ると、スクラムパッケージを導入いただいたお客様は、未導入のお客様に比べ9.7ポイント、満足度が高くなっています。
- お客様の課題発掘と、解決力向上に向けた人材育成、スキルアップに取り組むべき課題と捉えています。

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

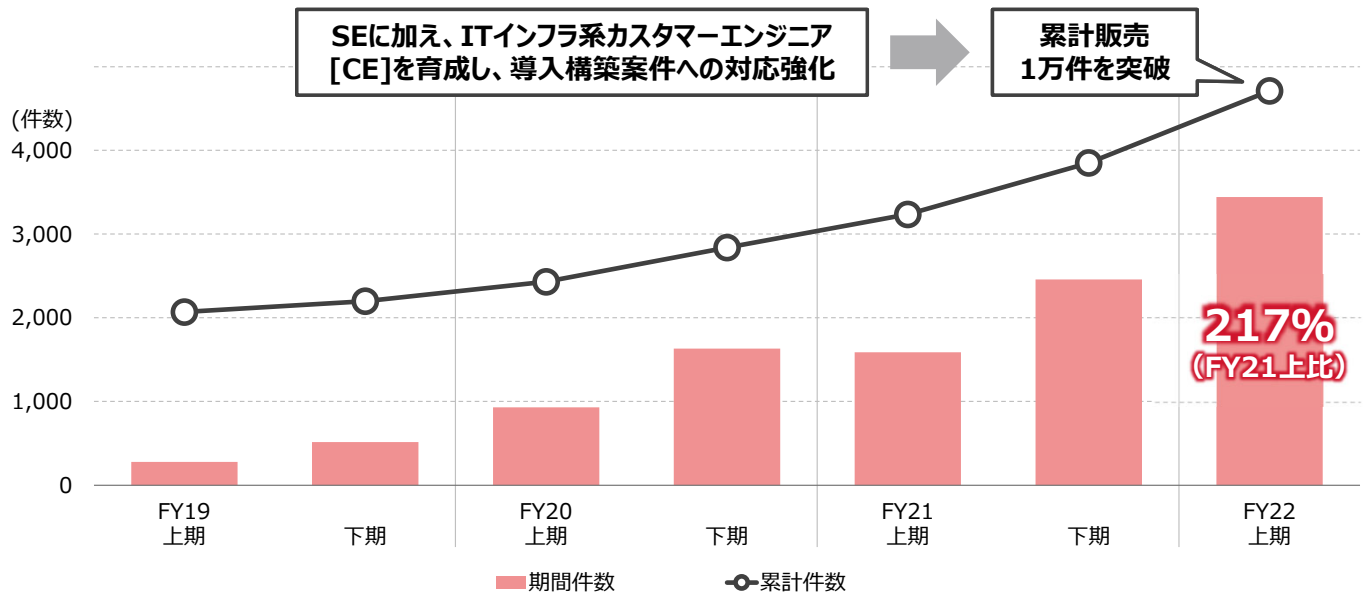
© Ricoh

17/28

- ここからは、中堅企業向けのスクラムアセットについてです。
- スクラムアセットは、これまでにお客様に導入いただき、高い効果のあった事例をベースに最新の技術を組み合わせ、モデル化、つまりアセット化したソリューションモデルです。1,300人のSEによる課題解決、構築、運用ノウハウを活かしています。
- アセット化によって、最小限のカスタマイズにより低コストでソリューションを提供することが可能になります。現在は、83モデルを提供しています。

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

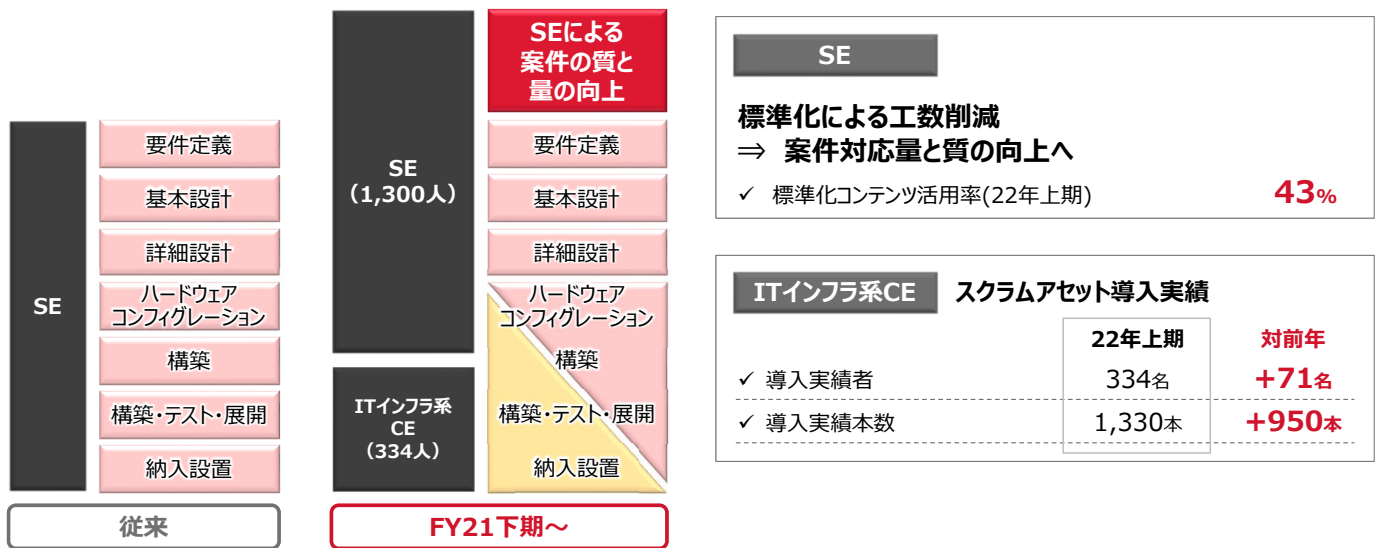


© Ricoh

18/28

- スクラムアセットの販売件数は、上期は前年比217%となり、累計で1万件を突破しました。SEに加え、ITインフラにも対応できるカスタマーエンジニアを育成し、案件対応量の拡大に取り組んでいます。

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



- スクラムアセット拡大に向けては、2つのことに取り組んでいます。
- 1つ目は、SEによる案件対応量の拡大と高度案件対応力の強化です。
SEによる案件の提案・構築フェーズにおいて、アセット化されたコンテンツの活用率は43%まで拡大しました。標準化による工数削減が進んだことで、案件対応量が拡大できました。
- 2つ目は、ITインフラ系CEによる導入構築案件への対応力強化です。
CEのスキルアップ教育により対応可能なモデル数の拡大を図っています。
導入実績者数で前年より71名増加の334名が戦力化できたことにより、CEによる導入実績本数を、前年から950本増やすことができました。



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

- 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



- ここから、さらなる成長に向けた取り組みについてご説明します。
- 先ほどご説明したように、このデジタルサービス事業にRICOH kintone plusとPFUのスキヤナをラインナップに加えることができました。

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



- サイボウズ社との業務提携により、10月21日にRICOH kintone plusを発売しました。このkintone plusを軸として、SIビジネスを含めた顧客価値拡大を図っていきます。
- 展開のポイントは2つで、業種業務課題解決のモデル化、そして人材育成です。
- モデル化については、帳票出力などのオリジナルプラグインの標準装備、スクラムシリーズの展開で培った業種業務の知見を生かした15種類のオリジナルのテンプレートの提供です。また、お客様伴走型の仕様作成・開発支援サービスの拡充を図っていきます。これらを私たちのEDWプラットフォームの上に乗せて、お客様の業種業務課題に合わせた提供をしていきます。
- 2つ目のポイント、人材育成については、サイボウズ社認定の資格保有者、社内ではkintoneマスターと呼んでいますが、185人とする体制を目指し、育成を進めています。現在、サイボウズ社のパートナーホームページで公開されている資格保有者数で、国内ナンバーワンです。

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



© Ricoh

23/28

- PFUとの連携、シナジーについては、エッジデバイスの拡張と、ITサービスの拡充があります。
- まず、エッジデバイスの拡張としては、PFUスキャナの原稿対応力と、リコーのAI OCRの認識精度の高さを強みにスクラムパッケージ化し、電帳法のスキャナ保存ニーズへの対応をはじめとした業種業務展開を加速していきます。

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サービス組み込み
(継続検討)

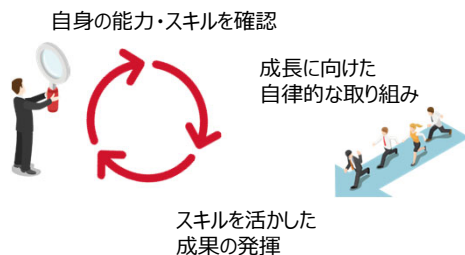
- ✓ 顧客価値の拡充
- ✓ 競争力の強化
- ✓ グループ収益性

- 次に、ITサービス領域については、PFUのマルチクラウドサービスの対応力、マネージドサービス基盤との連携で、リコージャパンITサービスメニューを拡充していきます。
そして、PFUの子会社化により、国内のSE戦力も強化されたため、顧客提案量の拡大を図っていきます。
- スクラムアセットには、マネージドサービス付帯モデルが12モデルあり、PFUサービスの組み込みを継続検討していきます。

■ 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



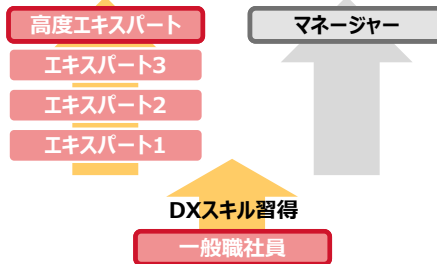
高度スペシャリスト
手当支給や
資格を飛び級も



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

高いプロレベルの社員が活躍できる制度



2023年4月スタート

© Ricoh

26/28

- 続いて、デジタル人材育成の取り組みです。
- リコージャパンでは、全社員のプロ化を目指した取り組みとして、プロフェッショナル認定制度の運用と、プロフェッショナル人事制度への変革を進めています。
- プロフェッショナル認定制度は、職種ごとにプロレベル、スキルレベルを定義し、知識、技能、成果によって判定するもので、2019年4月より運用を開始しています。
その育成に向けては、リコージャパンデジタルアカデミー制度を新設し、自律的に学習する学びのプラットフォームを構築、体系的な教育を進めています。
- また、2023年4月にはプロフェッショナル人事制度をスタートさせます。
これは、プロレベルに合わせた評価・処遇の仕組みです。
社員と共に、シニア社員についてもプロレベルと成果に応じた処遇体系へと変更していきます。
- そして、従来のマネージャーの資格制度に加えて、エキスパートコースの新設による新資格処遇制度を導入し、複線型の人事制度とします。
この中では、高度スペシャリスト向けの手当や、資格の飛び級も盛り込み、プロフェッショナル認定制度とプロフェッショナル人事制度で人材育成を図っていきます。

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

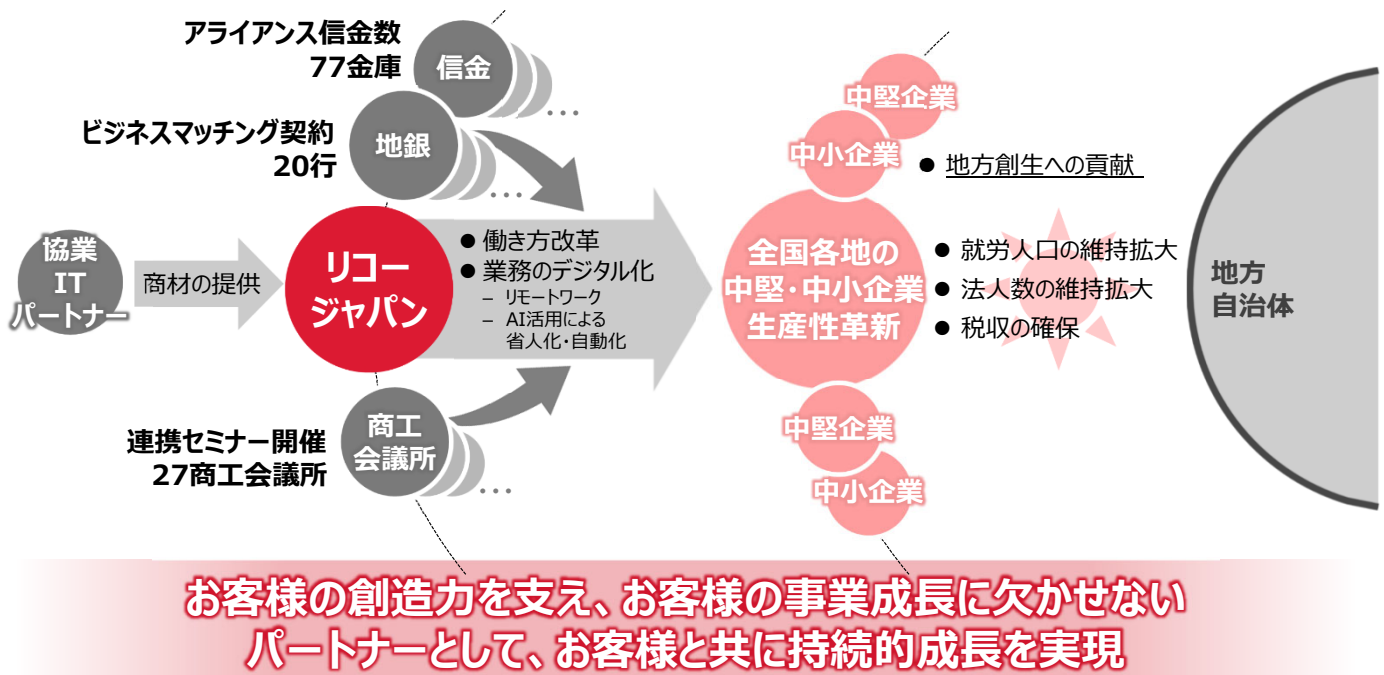
ビジネス知識 1,045本	ICT テクノロジー分野 1,459本	DX戦略 営業分野 263本
デザイン・ システム思考分野 187本	コミュニケーション チームビルディング 396本	資格取得 83本

© Ricoh

27/28

- 自律的な学習を支えるリコージャパンデジタルアカデミーについては、職種別に学習するコンテンツを体系化しています。

現在3,400本を超えるコンテンツを用意し、2022年度は全社で毎週学習する日を設けました。デジタル人材に向けたスキルアップを進めています。



- 最後になりますが、私たちは、中堅・中小企業のお客様の業務のデジタル化、生産性革新を行うことで地域の活性化、地方創生にも貢献したいと考えています。
- 地方銀行、信用金庫、商工会議所の皆様とのアライアンスも強化して、お客様の創造力を支え、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目指してまいります。

私からの説明は以上です。ありがとうございました。

RICOH
imagine. change.

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」<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