

リコーデジタル サービスの目指 す姿と取り組み

2023年12月7日

リコーデジタルサービスビジネスユニット プレジデント
入佐 孝宏

本日のご説明内容

- **企業価値向上プロジェクト進捗報告** *再掲
- **顧客価値増大に向けたデジタルサービスの加速**
- **デジタルサービス会社への変革の取り組み・現状**
 - グローバル（入佐 孝宏）
 - 日本（笠井 徹）
 - 欧州（Nicola Downing）
 - 北米（Carsten Bruhn）

企業価値向上プロジェクト進捗 *再掲



- 全社の経営資源を集中し、デジタルサービスの会社への変革を着実に進める

OAメーカーからデジタルサービスの会社への変革

デジタル
サービス
売上比率

FY22実績

44%

FY25目標

60%
超

主な取り組み

オフィスサービス事業の収益成長

グローバルの顧客基盤へのオフィスサービス導入・ストック収益の積上げを進めるとともに、買収による自社製品の強化など、収益性改善のための投資も実施

オフィスプリント事業の持続的な体質強化

成熟フェーズに移行している中、販売モデル見直しや価格の適性化、他社との協業および生産効率の更なる向上等の取組みを通じて、コスト競争力を高めながら、投資の原資となるキャッシュを持続的に創出

- リコーが目指すのはグローバルなワークプレイスサービスプロバイダー

目指す姿

リモートワークが増加するなど、オフィスでの働き方が変わり、変容していくワークプレイスにおいて、一貫したサービスをグローバルに提供できる「**ワークプレイスサービスプロバイダー**」

注力領域

ITサービス

ワークプレイスの
基盤となる情報通信
インフラの構築/運用を支援

BPA

Business Process Automation

顧客の業務プロセスの
デジタル化によって
顧客の生産性向上を支援

CS

Communication Services

ミーティングルームの設計や
ハイブリッドな仕事環境構築で
顧客の創造力強化を支援

リコーの 強み



オフィスプリンティング
事業で長年培った
グローバル140万社の
強固な顧客基盤

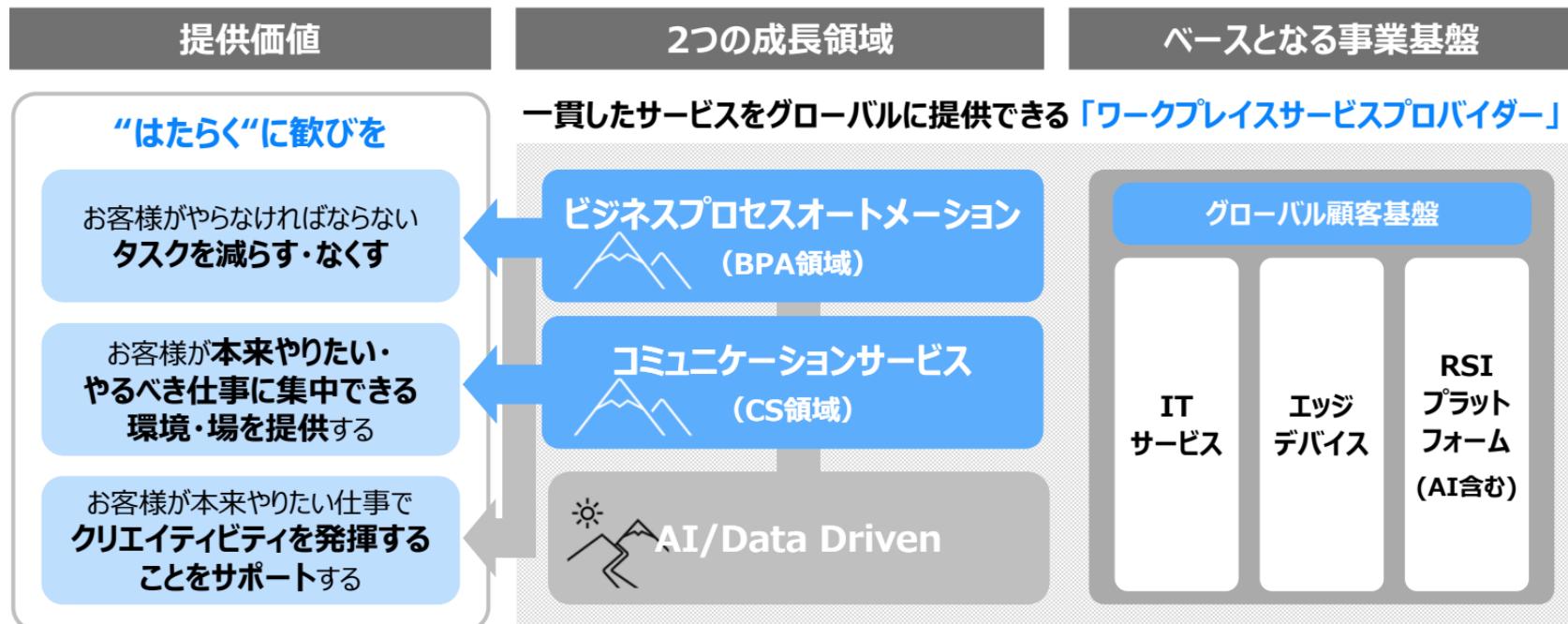
ワークプレイスに精通し
顧客との信頼関係を
支える地域密着の
販売・サポート網

ソリューションとして
提供できる高付加価値な
自社製品、サービス

顧客価値増大に向けたデジタルサービスの加速



- ビジネスプロセスオートメーション、及びコミュニケーションサービスへ経営資源を集中し成長加速、そしてそれを支えるITサービスとRSI（AI含む）というフォーメーションでお客様のはたらく歓びを実現



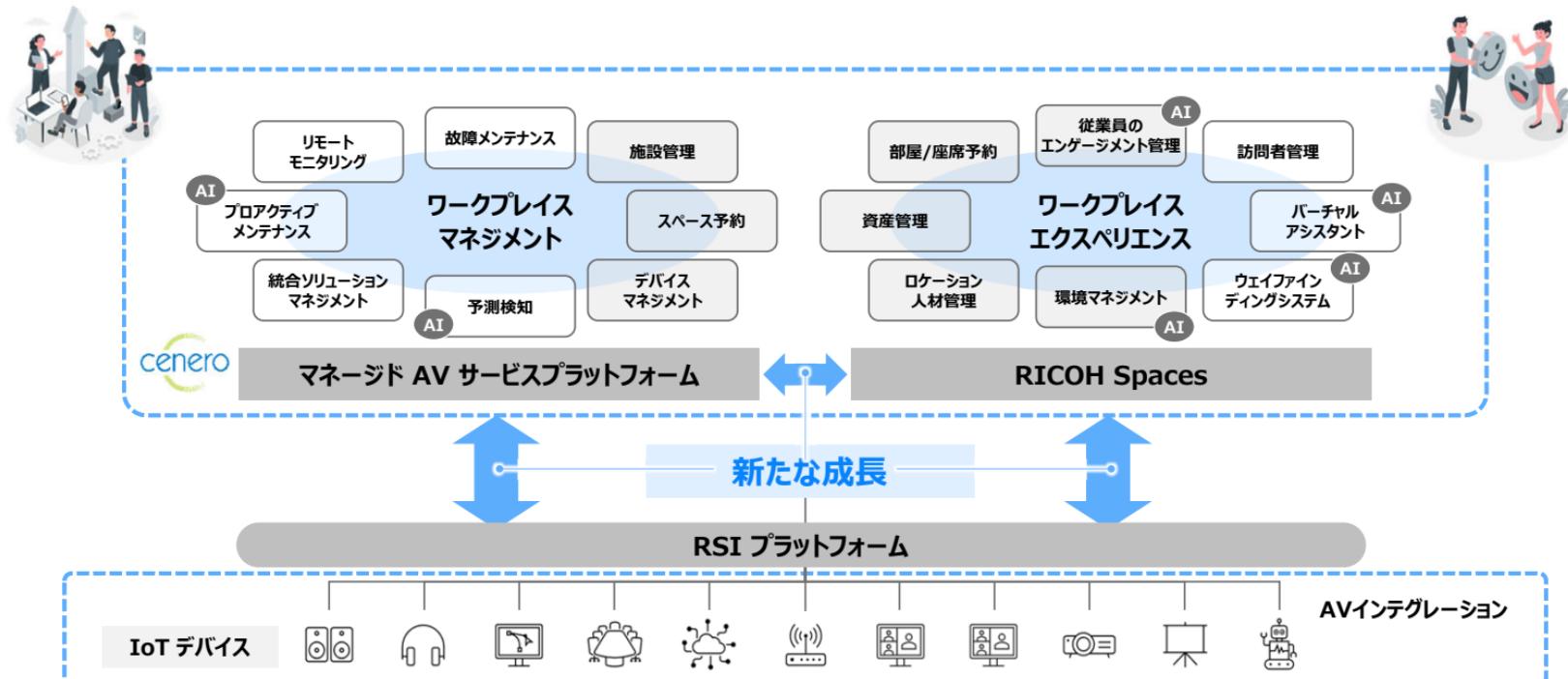
- 各アセットを連携したワークフローのデジタル化により、業務の「タスクゼロ」実現で生産性向上に貢献
- お客様に寄り添い、ドキュメントとデジタルプロセスの両面からDX推進をサポートするのがリコーの強み



コミュニケーションサービス領域の加速

RICOH
imagine. change.

- ハイブリッドワークに最適な「働く空間」をグローバル一律でサービス提供し、お客様の創造力強化を支援
- リコーの勝ち筋の見えているCS市場で、AVインテグレーション能力を拡大しグローバルNo.1の地位を確立



デジタルサービス会社への変革の取り組み・現状

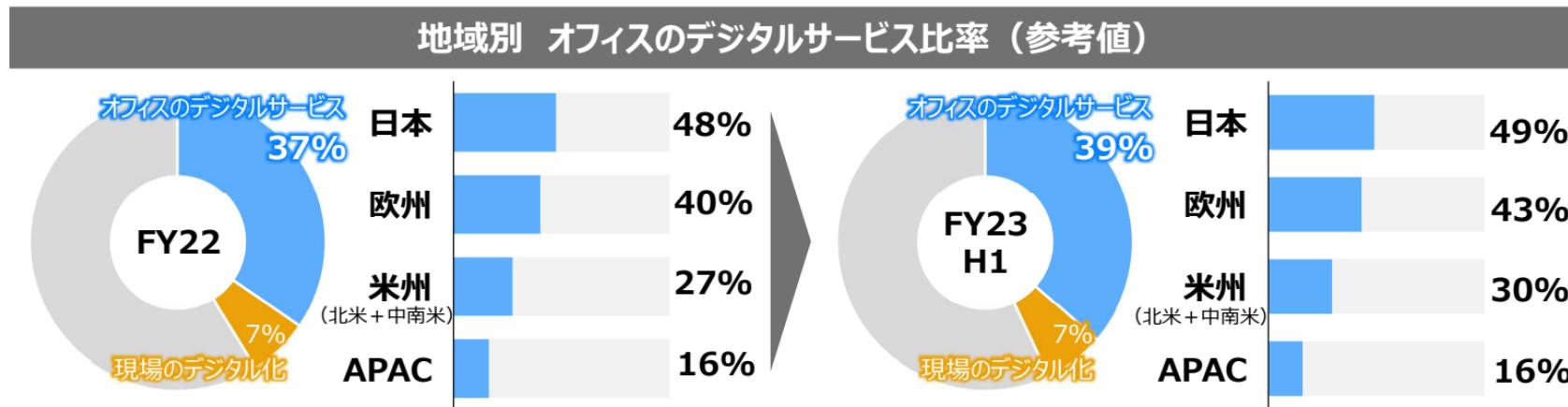


■ オフィスのデジタルサービス売上比率

RICOH
imagine. change.

- FY25オフィスのデジタルサービス比率50%に向け、地域別には進度の差があるがグローバルで順調な進捗
- 日本・欧州がグローバルを牽引、日本は1pt、欧州・北米は3ptアップ

デジタルサービス 売上比率	FY22	FY23 上期	FY23 計画	FY25 目標	● オフィスサービス の成長を中心 に実現	● 全体も伸長
現場のデジタル化 オフィスのデジタルサービス	7% 37%	7% 39%	8% 40%	13% 50%		

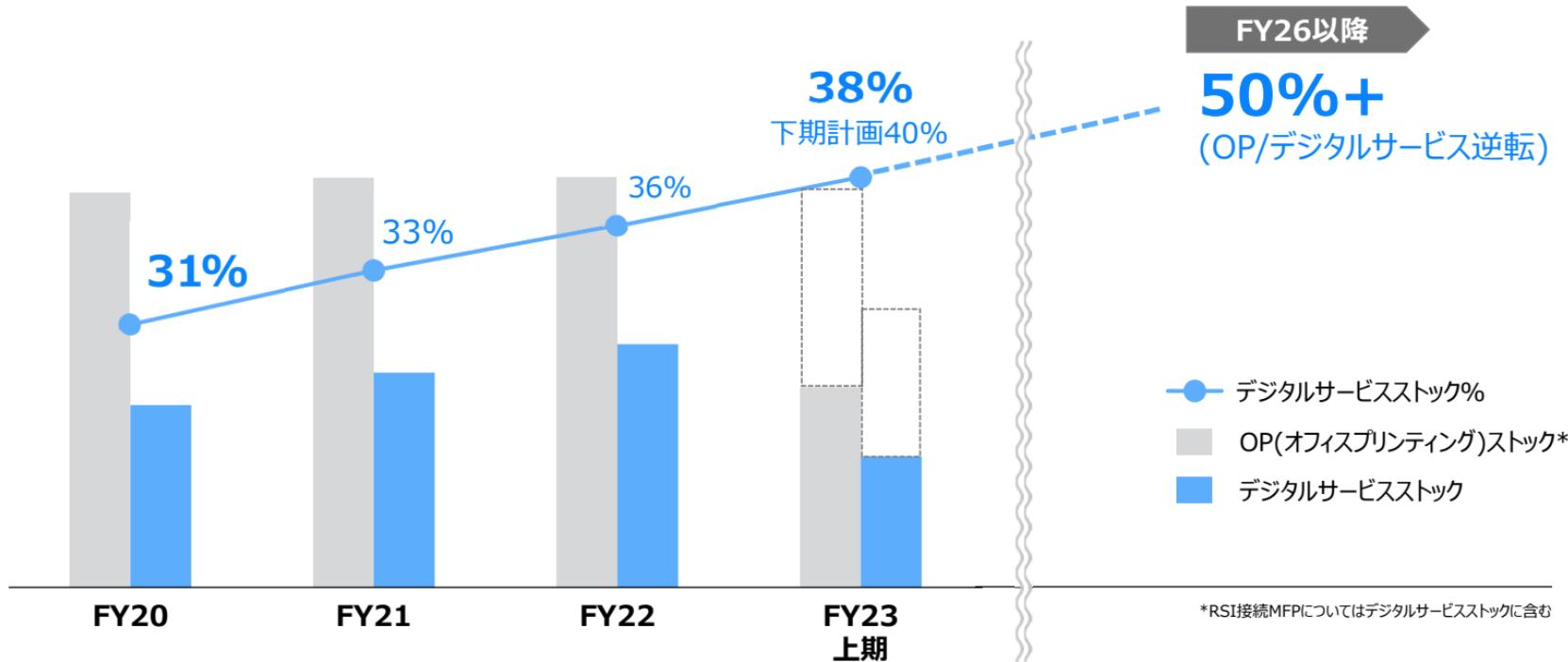




RDSのデジタルサービスストック売上の積み上げ

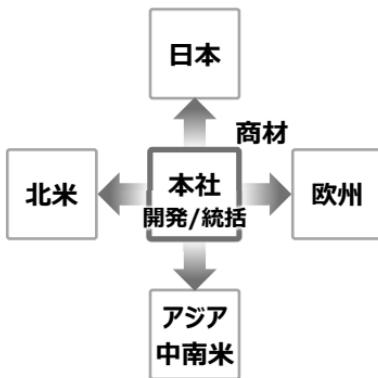
RICOH
imagine. change.

- RDSのデジタルサービスストック率はFY23上期で38%、2年半で7ptアップ
- オフィスのデジタルサービス売上伸長と同様、ストックの積み上げも順調



- 各地域のお客様と共に価値創造する、地域戦略を軸としたデジタルサービスの会社へ

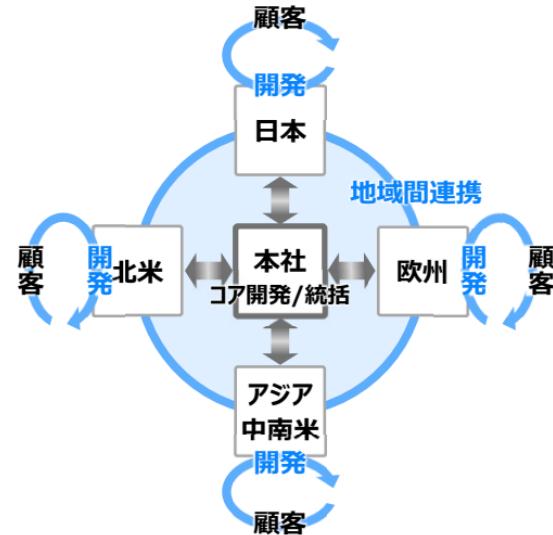
OAメーカー型



価値創造モデルの転換

- 地域の役割
 - 顧客接点における価値創造
 - 地産地消型ソリューションの開発
- 本社の役割
 - 地域戦略を支えるコア（エッジデバイス、ソフトウェア、プラットフォーム）の開発と未来創り
 - グループ戦略推進と地域間連携創出

デジタルサービス型



- 4地域の地域戦略を軸として、顧客接点での価値創造能力を向上、地域間連携を創出

価値創造モデルの転換

● 地域の役割

- 顧客接点における価値創造
- 地産地消型ソリューションの開発

● 本社の役割

- 地域戦略を支えるコア（エッジデバイス、ソフトウェア、プラットフォーム）の開発と未来創り
- グループ戦略推進と地域間連携創出

主要な取り組み

地域：地域戦略強化でストック積上げを確実に実行

- 日本：スクラムシリーズ、RICOH kintone plusを拡大
- 欧州：ストック型サービスの開発・拡大、買収会社とのシナジー最大化
- 北米：BPS大手顧客層へのサービス拡大、CS強化
- APACLA：OSへのシフト強化、MIF活用によるホワイトスペースを攻略

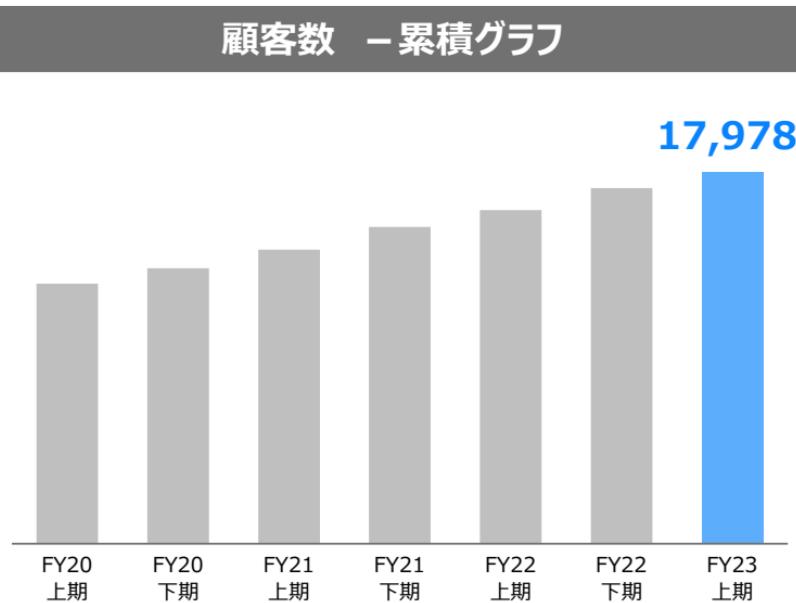
本社：グループ戦略の推進と地域間連携創出

- 自社ソフトウェアのグローバル展開
- 地域をまたがるグローバル案件の対応力強化
- M&Aや資本提携による提供能力拡大
- デジタルサービス会社としての外部評価の向上

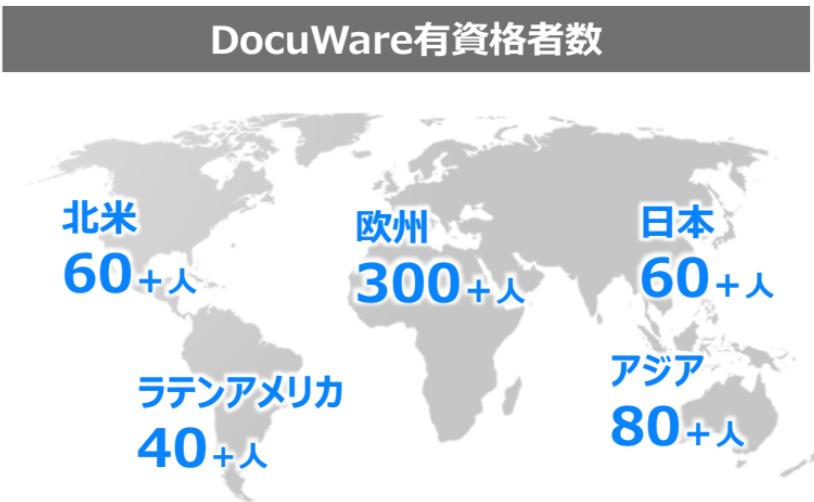
- 顧客数は111%、売上は121%成長（前年同期比）
- グローバル45か国で展開、有資格者（販売プレセールス/構築SE）も500名超に増加
- 展開が先行する欧州のノウハウを新興国へ共有し、グローバル全体で販売・サポート体制を強化中



顧客数 – 累積グラフ



DocuWare有資格者数



DW社のPartner Certification Programのトレーニングを受講し認定された人数（販売プレセールス + 構築SE）
(※日本はリコージャパン内のDocuWare教育完了者を集計)

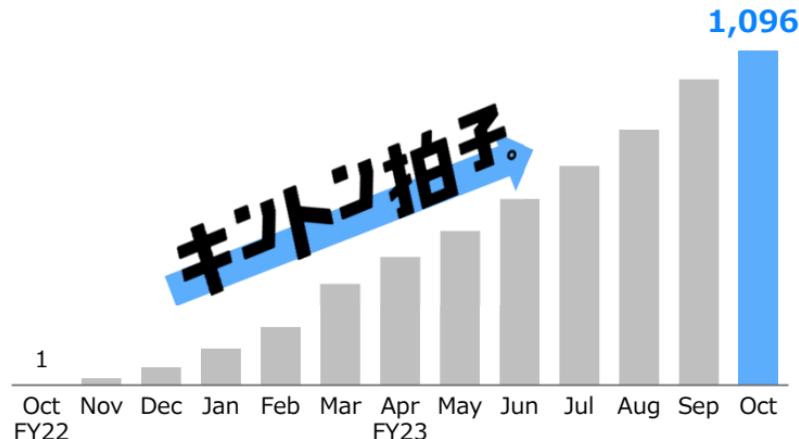
- リコージャパン DXに悩む中小企業のお客様を中心に 新規顧客獲得数1,000達成
- 日本、北米すでに販売をスタート、ラテンアメリカは1月から展開予定

RICOH kintone plus 

リコージャパン 新規顧客獲得数 – 累積グラフ

RICOH kintone plus グローバル展開状況

※2022年10月21日発売開始



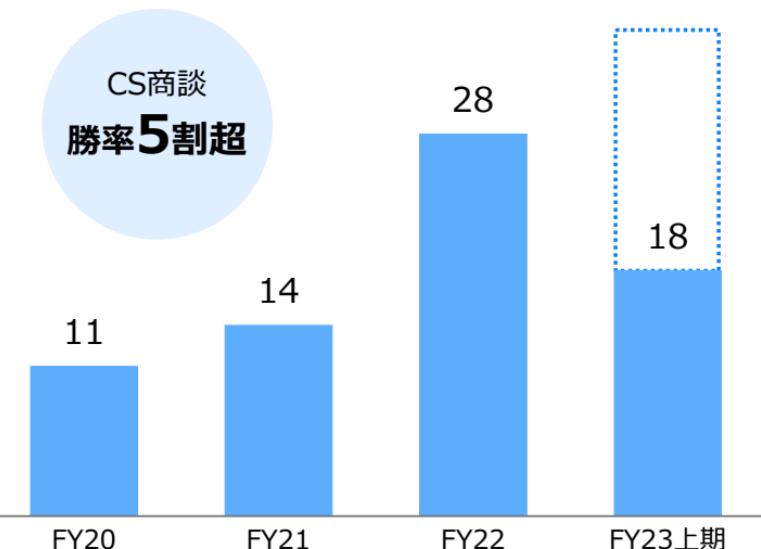
認定資格者 401名 (2023年9月末現在)

kintoneの日本No.1の認定資格保有企業



- 商談対応強化によりグローバル商談数も伸びており、コミュニケーションサービス領域では勝率5割（ITサービスなどそのほかの領域では勝率2割程度）

CSグローバル商談発生数



マネージドAVサービス 顧客事例

(グローバル大手ネットワーク通信会社)
27か国 契約金額 €8M

- ✓ AV NOC※を活用したリモート保守とオンサイト保守による復旧・修理交換
- ✓ リコーのグローバル顧客接点力を評価（地域をまたがって世界一律のAVソリューション・サービス提供が可能）
- ✓ お客様要求の3サイズのミーティングスペースと会議システムを12月末までに6か国で導入完了、以降順次各国で導入

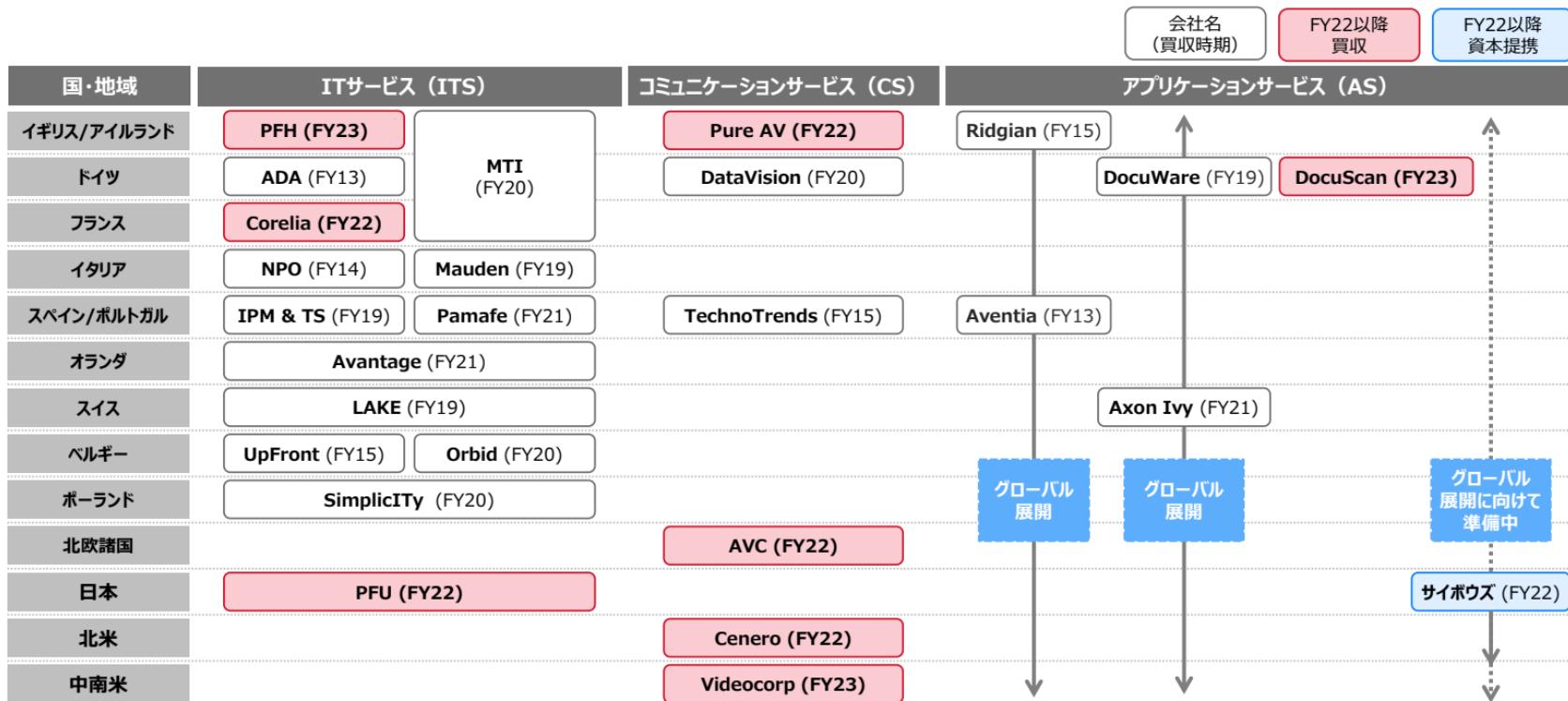


※AV Network Operations Centre

M&Aや資本提携による提供能力拡大

RICOH
imagine. change.

- FY22以降、ITサービス3社、CS4社、アプリケーションサービス1社の買収により体制強化を継続



- 外部機関やパートナーからデジタルサービス会社としての認知獲得
- 新たな市場に参入し、プリントからデジタルサービスへ迅速に移行できたことを評価

2023年 おもな外部評価

3月	<ul style="list-style-type: none">● リコー、米国クラリベイト社の「Clarivate Top 100 グローバル・イノベーター2023」に選出● Gartner社によるOutsourced Digital Workplace Servicesのマジック・クアドラントに選定 ワークプレイスサービスの分野で、世界17社のうちの1社として掲載（2022年から継続ランクイン）
6月	<ul style="list-style-type: none">● リコージャパン、「CYBOZU AWARD 2023」セールス部門賞、インテグレーション部門賞およびエリア賞2部門を受賞● リコージャパン、マイクロソフトジャパンパートナーオブザイヤー2023受賞
9月	<ul style="list-style-type: none">● リコー、米国IDC社の2023年プリント・トランスフォーメーションの評価レポートで「リーダー」を獲得 プリント市場から新たな市場へ参入、ドキュメント中心の組織から、データ中心の企業へと進化してきたことを評価● 9月 英国Verdantix社のワークプレイスシステムインテグレータレポートにおいてスペシャリストを獲得

- 日本・欧州・北米の3地域の責任者より、具体的なデジタルサービスの活動事例をご紹介



欧州 :

- CS領域における顧客事例
- デジタルサービス人材育成強化の取り組み



日本 :

- AS領域における顧客事例（スクラムパック展開）
- デジタルサービス人材育成強化の取り組み



北米 :

- BPS領域における顧客事例
- CS領域における顧客事例（Cenero社）

RDS 本社

グループ戦略の推進と地域間連携創出

- 自社ソフトウェアのグローバル展開
- 地域をまたがるグローバル案件の対応力強化
- M&Aや資本提携による提供能力拡大
- デジタルサービス会社としての外部評価の向上

本資料に記載されている、リコー(以下、当社)の現在の計画、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、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、実際の業績は異なる結果となる場合がありますので、これらの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」<https://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) FY2023 (2023年度)：2023年4月から2024年3月までの会計年度

注)本資料に掲載されている財務データは各地域の販売会社が管理している数値に基づいており、決算説明で用いている数値とは定義が異なります。

RICOH
imagine. change.