

## お客様を知り、ともに成長していく

リコーグループは、「お客様へのお役立ち」をすべての意思決定の起点として活動しています。製品の開発から製造、販売、サービス・サポートの提供に至るまで、常にお客様ファーストを意識して、新たな価値創出を目指します。

### お客様の潜在的なニーズを先取りし、自ら変革する

グローバル化の進展、新興国経済の拡大、ネットワーク技術の進化など、私たちを取り巻く社会・経済環境は大きく変化しつづけています。お客様の経営環境やニーズも多様化し、ビジネス上の関心事も働き方変革や、ワークフロー変革、トータルコスト(TCO)削減、コンプライアンス遵守など、さまざまな方向にむけられています。

一方で、お客様のニーズはすべてが明確な声として表れるわけではありません。お客様も気づいていない一歩先のニーズを見出すことを意識し、まだ言葉に表されていない想いや気持ちまで感じ取り、お客様の側に立った積極的な提案が求められます。そのため、全社員がお客様への「お役立ち」を起点として意思決定を行い行動し続けることを目指し、お客様ファーストマインドの浸透と仕組みの構築に取り組んでいます。多様化する市場環境に迅速に対応し、お客様満足を実現するために、お客様起点での「ものづくりプロセス構築」と「体質醸成」を推進するCustomer Firstセンターを社長直轄組織として、2018年に設置しました。販売会社のリコー・ジャパンにあったコンタクトセンターをCustomer Firstセンターに統合し、ダイレクトかつタイムリーにお客様の声をものづくりに届け、素早い改善を行っています。また、お客様の

生の声を設計・生産部門にも届け、それをもとに商品・サービスや社内プロセスを短期間で改善する活動に取り組んでいます。

One Global Ricohの総力を結集して、お客様の声を経営と事業展開に着実につなげることで、お客様の期待にお応えし続けていきます。

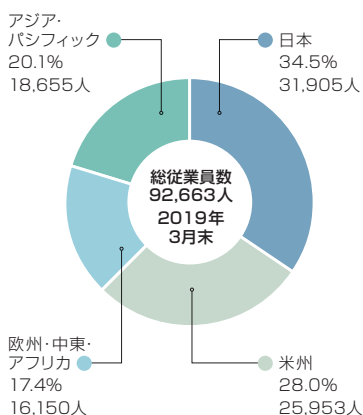
### グローバルに展開する事業活動とサプライチェーンの構築

販売・サービスにおいては、日本、米州、欧州、アジア・パシフィックの4極に統括会社を配置し、世界約200の国と地域におよぶグローバルネットワークを整えています。事業別に開発から販売・サービスまで一貫したマネジメントを進め、お客様に近い現場でお客様とともに商品を開発する体制を強化しています。また、各地域の販売部門をグローバル最適の視点で支援・統括する販売本部を設け、成長市場に対し優先的にリソースを配分しています。

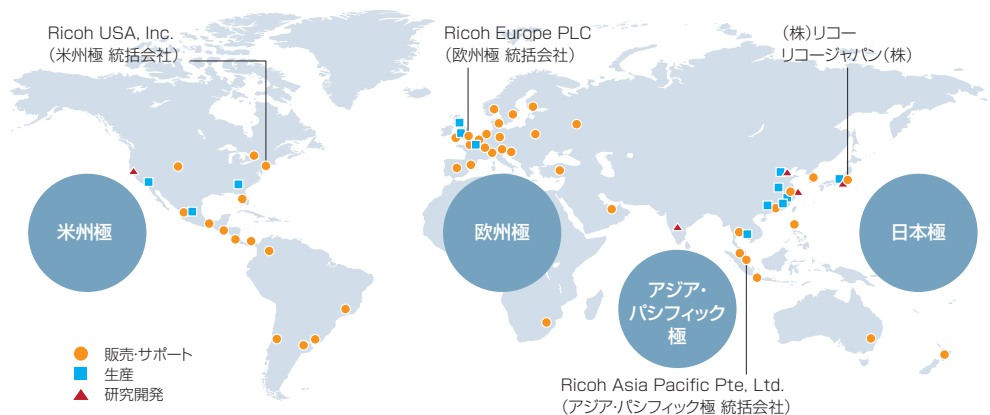
研究開発では、日本・米国・中国・インドに研究開発拠点を設け、グローバルで戦略的な技術開発を行いながら、地域の市場特性を活かした技術開発も同時に行うことで、お客様や社会が直面する課題解決に寄与する技術開発に取り組んでいます。

製品・サービスの供給にあたっては、世界4極に生産拠点を配置しており、リコー製品をグローバル

従業員の地域別構成比



グローバル拠点



に供給する生産体制を整えています。また、組立工程の省人化や、構内搬送の自動化などの最新のロボット技術も導入しながら、コスト競争力の高い商品を迅速にお客様にお届けする生産オペレーションの改善にも取り組んでいます。

一方、災害などの有事に際しても、お客様の業務を極力止めないためのサプライチェーンを構築しています。リコーグループでは、生産拠点や部品調達系列の二重化、材料や部品在庫の積み増しなどにより、事業継続能力の向上を図っています。さらに、サプライチェーンにおける社会的責任を果たすために「CSR調達」や「児童労働問題」「紛争鉱物問題」にも積極的に取り組んでいます。このように、お客様起点のサプライチェーンマネジメント▶▶を通じてお客様満足の上昇を図ることで、事業成長の同時実現を図っていきます。

## お客様に「いつまでも安心・満足、使い続けて感動」していただくために

リコーグループは、お客様に安心してご利用いただける製品・サービスを提供するとともに、お客様が期待されている以上の価値を感じていただくことが重要であると考えています。「いつまでも安心・満足、使い続けて感動」していただくRICOH Qualityを追求し、安全性や信頼性などの品質の確保に取り組んでいます。

### 安心・安全を実現するための基本的な考え方・仕組み

- ・製品安全活動基本方針
- ・製品安全活動行動指針
- ・多面的な市場品質情報管理
- ・品質マネジメントシステム

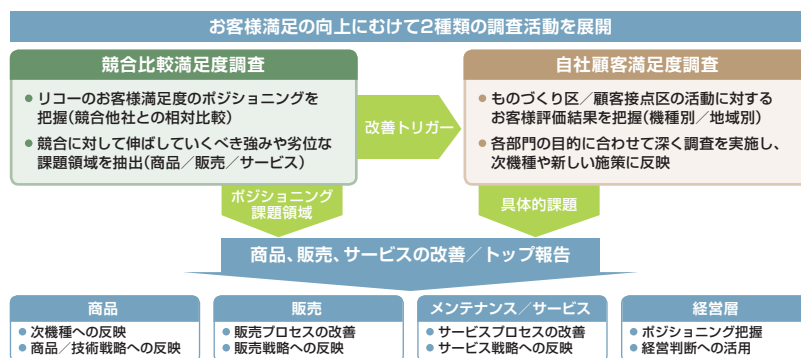
## お客様満足▶▶を追求するための継続的改善

お客様の機器情報・保守実績などについては、お客様と直接接点のある各国の販売会社ごとにカスタマー・リレーションシップ・マネジメント(CRM)データベースにて運用・管理しています。それぞれのお客様接点の現場では、CRMデータベースを活用し、ニーズの調査・分析を重ね、課題を抽出し、未来のニーズまで描いた製品・ソリューション提案を行っています。導入後も、オンサイト保守やリモート管理サービス「@Remote」▶▶による24時間体制の運用・管理を行い、お客様にダウンタイムなく安心して

製品をお使いいただくための遠隔診断保守サービスを提供しています。さらに、「@Remote」を利用して機器の稼働状況を検証し、その結果に基づいてお客様ごとに継続的な改善提案を行い、経営効率向上に貢献しています。

また、リコーグループではお客様の満足度向上のため、グローバルで定期的にお客様満足度調査活動を実施しています。調査は「競合比較満足度調査」と独自の「自社顧客満足度調査」の2種類があります。競合比較満足度調査では、外部調査機関を活用し、競合他社との相対比較でリコーグループのポジショニング、強み、弱みを把握しています。自社顧客満足度調査は機能・部門ごとに実施しており、より具体的な改善課題を抽出しています。これらの満足度調査結果を経営層に共有し、全社的な意思決定に反映するとともに、新たな製品開発や販売・サービス活動の改善に活用しています。

### お客様満足度調査フレームワーク



### J.D. パワー社 満足度調査順位の推移(日本)

	ITソリューション*1	IT機器保守サービス*2	カラーコピー機*3	カラープリンター*4	コールセンター*5		
					コピー機/プリンター	サーバー	PC/タブレット
2016年	1位	1位	2位	1位	2位	1位	2位
2017年	1位	1位	2位	2位	1位	2位	1位
<b>2018年</b>	<b>1位</b>	<b>1位</b>	<b>2位</b>	<b>1位</b>	<b>3位</b>	<b>1位</b>	<b>1位</b>

2016-2018年J.D. パワー

\*2 IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>

\*3 カラーコピー機顧客満足度調査<ラージ&ミドルオフィス市場部門>

\*4 カラーレーザープリンター顧客満足度調査

\*5 法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査

### お客様の声を聴き、それを活かす仕組み

- ・CRMデータベース
- ・@Remote
- ・お客様満足度調査
- ・コールセンター
- ・お客様相談室
- ・グローバルテクノロジーセンター
- ・技術アドバイザリー会議
- ・Customer Experience Center

詳しくはWEB

1 サプライチェーンマネジメント [jp.ricoh.com/sustainability/report/action/supplychain.html](http://jp.ricoh.com/sustainability/report/action/supplychain.html)

2 お客様満足のために [jp.ricoh.com/csr/consumer/](http://jp.ricoh.com/csr/consumer/)

3 出力機器のリモート管理サービス「@Remote」 [ricoh.co.jp/remote/](http://ricoh.co.jp/remote/)

## お客様とともにイノベーションを推進する 「技術アドバイザリー会議」

Ricoh Europe PLCでは、毎年eTAC(ヨーロッパ技術アドバイザリー会議)を開催しています。このイベントは、社会動向をお客様に紹介し、それらを元に意見交換する中で、変化するお客様のニーズを見極め、リコーグループの最新および開発中の製品やソリューション、サービスを通じてお客様のイノベーションに関するイメージを発展させるとともに今後の製品やソリューションの開発に活かすことを目的としています。

第13回eTACは、2019年6月26～27日にロンドンで開催されました。フォーチュン・グローバル500社の主要なお客様40社から58名の代表者にご参加いただきました。リコーグループからは、欧州各社の責任者や、中国・日本の技術者などが出席しました。

初日には、リコーグループの目指す方向性や戦略、コミュニケーションサービス、新しく発売されたリコーインテリジェントデバイス、「Streamline NX (SLNX)」の強化、産業印刷などに関する最新の状況を報告しました。また、多要素認証方式による文書セキュリティの向上、近赤外光技術によるステルス印刷・スキャン、ARMS / CBMシステムを使用した予防的

インテリジェントサポート、迅速なデバイス構成、IWB付加価値コラボレーションサービスの現在および将来の開発内容についても説明を行いました。

2日目は、リコーグループのイノベーションへの取り組み、最新のITサービスポートフォリオ、スマートロッカーサービス、ヘルスケアビジネス、およびビジネスプロセスアウトソーシングチームによるワークフローの自動化について進捗を報告しました。また、インダストリー4.0やデジタルトランスフォーメーションからサービス化までの道のりについて意見交換を行いました。さらに企業向け印刷の統合オフィスワークフローソリューションや、サービスオペレーションセンターでのデジタル能力の拡大を見ていただく場にもなりました。

イベント期間中、お客様が最新ソリューションやハンディープリンターなどの製品に触れる機会を提供するとともに、Smart Vision事業のプロトタイプや産業プロダクツ事業の高い色再現性と視認性を実現する世界初のレーザースキャニングヘッドアップディスプレイ、ドローンを活用した太陽光発電所検査、インテリジェント多言語ドキュメント処理などの技術が初めて披露されました。

開催後のアンケートでは、98%のお客様が来年も参加したいと回答され、高い満足度が実現できました。



eTAC 2019出席者



eTAC 2019本会議



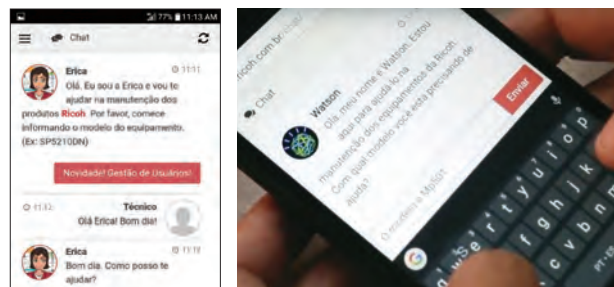
## 事例

## AIのサポートで保守業務を効率化 カスタマーエンジニアに役立つシステムの開発

リコーブラジルでは、AI技術(IBM Watson: Cognitive ツール)を駆使して、カスタマーエンジニアの業務に役立つシステムを開発しました。

「Enterprise Ricoh Intelligent Cognitive Assistant (ERICA)」と名付けられたこのシステムは、自然言語を理解する技術を活用しています。スマートフォンを使ってアクセスし、チャット形式の画面上でお客様の機器のモデル番号や表示されているエラーコードを入力すると、「ERICA」は技術的な質問に答えたり、該当するマニュアルや技術レポート、パーツリストなどの情報を素早く提供します。「ERICA」によって、トラブル対応にかかる時間の短縮やサービスコストの削減が実現でき、カスタマーエンジニアの保守業務の効率化を図ることができます。ブラジルのような国土が広い国におけるサービス提供では、特に有効なシステムです。

「ERICA」はリコーブラジルおよび一部の代理店で利用されるだけでなく、直売顧客への業務展開も進んでいます。また、姉妹システムとして「ERICA Corporate」も開発されました。「ERICA Corporate」は、人事やITなどのサポート部門向けで、利用しているツールの監視や指導を行う機能があり、AI技術に関する知識がなくても活用することができます。



スマートフォンによる「ERICA」活用

## 視覚に障がいのある人がMFPを使いこなすために アクセシビリティ対応アプリケーションの開発

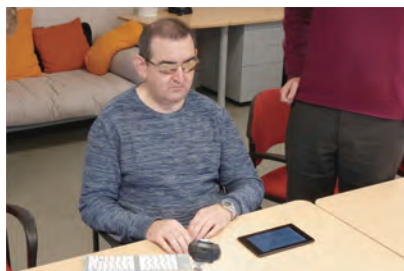
2015年5月、フランス財務省からリコーフランスに対して、視覚障がいのある従業員が健常者と対等の立場で業務に貢献できるためのソリューションについて要望が寄せられました。そこでリコーフランスは、フランス視覚障がい者連盟の協力を仰ぎ、ほとんどの視覚障がい者が点字の代わりにスマートフォンやタブレットの音声技術を積極的に活用しているという事実を知りました。

MFPには現在、Android OSを搭載したタッチスクリーンのスマートオペレーションパネルが導入されています。このパネルは、視覚障がい者が使い慣れている音声技術「Google TalkBack」を活用できるという利点があります。最適なソリューション提供にむけて、2015年夏からプロジェクトチームが結成され、10月から試作機の開発がスタート。開発

の過程ではNPOと連携し、すべての設計段階で視覚障がい者のフィードバックを取り入れて改善を重ねました。

完成したアクセシビリティ対応アプリケーションは、カード等の個人認証によってユーザーのプロフィールを読み込み、各ユーザーに適切なインターフェースを自動で提供するものになりました。目の見えないユーザーにはTalkBackを、視力の弱いユーザーにはコントラストの強いユーザーインターフェイス(UI)を、それ以外のユーザーには標準のUIを表示します。

このアプリケーションは新しい「RICOH IM Cシリーズ」にも搭載されており、MFPを通じた新しい価値提供のあり方として、世界各地で関心が寄せられています。



フランス、スペイン、オランダのNPOの協力による概念実証実験で、多様なユーザー視点を取り入れました



使いたくなる、愛着の持てるパネルデザインを目指し、操作のしやすさだけでなくグラフィックの美しさにもこだわっています