

デジタル戦略

デジタルサービスの会社への変革を 4つの主要戦略で加速

Message from CDIO

リコーは「はたらく」に喜びを]を使命と目指す姿とし、常にはたらく人に寄り添い、デジタルサービスを通じた「はたらく」の変革に挑戦しています。

20次中計では、そのために必要な経営基盤を強化しました。企業風土・人材の領域では、自律的な学びを支援するリコーデジタルアカデミーを開校し、デジタルエキスパートの育成・強化を図ることで、DXによる価値提供スキル保有人材数のESG目標を達成しました。また、社内ITシステムの7割以上のクラウド移行を完了。マスターデータの整備も進み、データドリブン経営の準備が整いつつあります。さらに、RICOH Smart Integration(RSI)をグローバル共通のサービス提供基盤とし、「仕事のAI」や、RICOH kintone plusなどのサービス展開を支援しました。

私たちはRSIを基盤に、デジタル技術とデータを使いこなし、はたらく場や人をつなぐことで、はたらく人の創造力の発揮を支えてまいります。

野水 泰之 CDIO



20次中計の5つの重要要素を踏まえ、4つの主要戦略を策定

デジタル戦略部には「ビジネスユニット(BU)の競争優位なデジタルサービス成長の促進による、全社業績への貢献」が求められています。ミッションは、「RSIをグローバルでビジネス価値創出を促進する基盤として活用」と、「デジタル人材の育成・強化による、事業成長への貢献」の2点です。その達成に向け、20次中計で定義し、強化してきた5つの重要要素を踏まえ、21次中計の4つの主要戦略を策定しました。

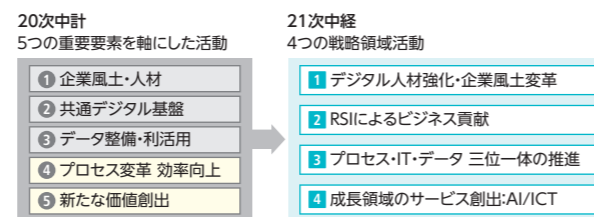
1つ目は「デジタル人材強化・企業風土変革」です。

重点強化人材の拡充、リコーデジタルアカデミーを核とした育成プログラムの継続・強化と、企業風土変革を進めます。

2つ目は「RICOH Smart Integration (RSI)によるビジネス貢献」です。

デジタルサービスの売上貢献に向けたRSI基盤強化、BUによるサービス創出・拡大のための支援、新たな顧客価値を生む「デジタルサービスのエコシステム」*1の形成に貢献します。

3つ目は「プロセス・IT・データ 三位一体の推進」です。



社内基幹業務の刷新を進め、プロセス・IT・データ 三位一体でのプロセス改革によるオペレーショナルエクセレンス実現を目指します。

4つ目は「成長領域のサービス創出:AI/ICT」です。

オフィス・現場・社会へと価値提供領域を拡大する中で、各領域においてAI活用が求められています。リコー独自開発の大規模言語モデルやデジタルヒューマン*2などを活用した高度な業種・業務支援サービスを拡充すべく、技術開発を進めます。

*1 デジタルサービスのエコシステム:デジタルサービスの展開において、データを活用して価値を提供する企業同士が連携・共存していく仕組み
*2 デジタルヒューマン:CG技術を用いて人間の外見や振る舞いを再現した3Dアバター

詳しくは本誌
①人的資本戦略 ▶P23 ②オペレーショナルエクセレンス戦略 ▶P29

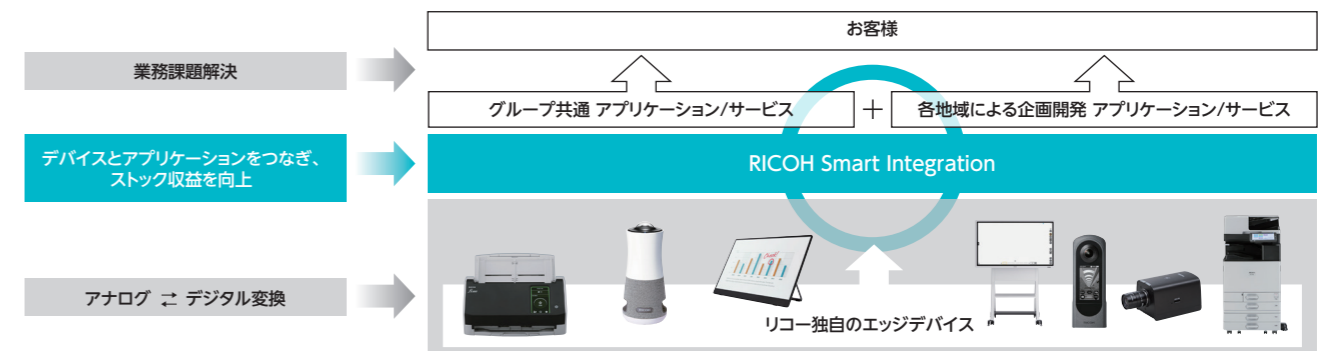
RICOH Smart Integration (RSI) によるビジネス貢献

リコーグループ共通のプラットフォームRICOH Smart Integration (RSI) はデジタルサービスの開発・運用に必要な基本機能を備えたクラウドの共通基盤です。グローバルでのビジネス創出を促進するために、RSIを共通基盤として活用し、商品開発の効率性向上とコスト削減に加え、高い拡張性とイノベーション創出を実現することで、競争力を向上させます。これにより、自社はもちろんお客様に対しても高品質・高付加価値なサービスを素早く提供することが可能になります。

2023年度は、グローバルに提供するアプリケーション/サービスとエッジデバイスをRSIでつなぎ、リコーグループとパートナー企業の異なるサービス間の連携・統合を簡単にし、シームレスなデジタルサービスのエコシステム構築に取り組みます。

この活動を通じて、リコー独自のエッジデバイスをデジタルサービスに組み込みやすくするためのIoT基盤の強化や、データ活用基盤の整備と全社データ活用に向けたガバナンス強化を図ります。事例の一つが、サイボウズが提供するkintoneに、RSIを活用してリコーの複合機との連携やドキュメントワークフローの独自開発プラグインを搭載した、RICOH kintone plusです。

これらに加え、高度なセキュリティを必要とする大手のお客様に向けた認証基盤の強化や、包括的なマネージドサービス提供に向けたID機能の強化、ストックビジネス拡大に向けた各地域のITシステムとのグローバル最適での連携など、お客様のビジネスに貢献していきます。



成長領域のサービス創出:AI/ICT

リコーはこれまでオフィス領域のデジタルサービス創出に向けた、リコー独自の日本語GPT3*1モデルや、会議発話に強い音声認識技術、音声対話で業種・業務支援を行うデジタルヒューマンの開発など、さまざまなAI技術を開発してきました。

また、現場や社会の領域では、画像や音声認識技術などのAIを活用し、建築・土木業向けに道路やのり面の状態を可視化する技術や、製造業向けに設備・工作機械の異常を検知する技術を開発してきました。さらに、工場や屋外などの現場でのAI活用を加速するため、ロボティクス*2やスマートグラスなどのICT技術開発も進めてきました。

21次中計においては、これらリコー独自のAI/ICT技術開発を強化しながら、急速に発展している仮想空間利用に関する技術を獲得し、AIを活用したワークプレイスとお客様への提供価値の拡大を狙います。

コロナ禍でオンライン化が加速したオフィス領域向けには、リコー独自の大規模言語モデルやデジタルヒューマンに仮想空間利用技術を融合することで、デジタルバディ*3などの高度な業種・

業務支援サービスを提供していきます。また、リアルカパーチャルカを問わずデバイスフリーで活用するための技術も開発します。

仮想空間利用が加速している建築・製造の現場領域には、現場のデジタルツイン化を目指し、リコー独自のAI技術を搭載したエッジデバイスによる現場空間のデジタル化技術や、現場でのAI活用拡大に向けたロボティクス、XR*4技術の開発を推進し、BUのサービス創出に貢献します。

*1 GPT3:OpenAI社が開発した事前学習済みの自然言語処理に特化した人工知能
*2 ロボティクス:ロボットの設計・製造・運用・制御を研究する学問分野
*3 デジタルバディ:人工知能を活用した人間のような対話を行う仮想的なパートナー
*4 XR:拡張現実 (AR)、仮想現実 (VR)、複合現実 (MR) の総称。現実とデジタルを融合した体験を提供する技術

