

オペレーショナルエクセレンス戦略

# 卓越したサービス品質・コスト、 およびプロセスDXのノウハウで ビジネスユニットとお客様に貢献する

## Message from Corporate Officer

これまでリコーグループでは、生産性向上を狙いとしてデジタルとデータ活用によるプロセス改革(プロセスDX)活動を自律的かつ継続的に進めてきました。社員の誰もが統一な方法でプロセスを改革できるよう「プロセスDXの型」を確立し、改革に必要なスキルを身につけるための人材育成の仕組みの整備および人材育成に取り組んできました。その結果、部門・業務単位でのボトムアップによるプロセスDX活動は確実に定着し、特にグループ本部として事業成長を支えるプロフェッショナルサービス部における生産性が大いに向上しました。今後はその範囲を5つのビジネスユニットを含むリコーグループ全社へと拡大させていきます。

一方、次世代の経営を支える上でカギとなる基幹システムの刷新を今後予定しています。単なるシステムの置き換えではなく、この機会にプロセス・IT・データの三位一体でプロセス全体を刷新します。

ボトムアップ活動とプロセス全体の刷新の両軸でさらなる生産性向上を図りつつ、本活動で蓄積されたノウハウをお客様の課題解決にも活用することで、お客様ならびにリコーグループの業績へ貢献してまいります。

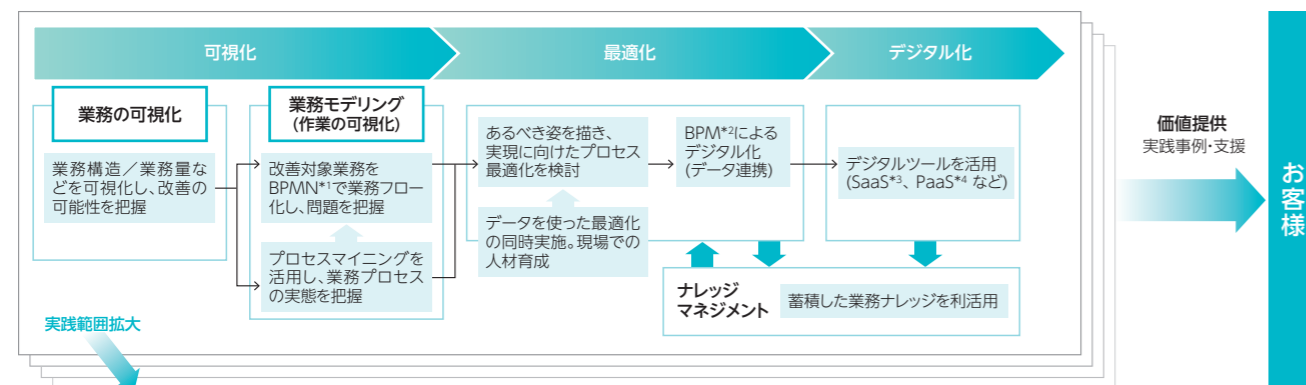
西宮 一雄 プロフェッショナルサービス担当



## プロセスDXの実践とお客様への価値提供

オペレーショナルエクセレンスの実現に向け、プロセスの一部ではなく全体で変革するために定型的かつ効率的にプロセスDXを実践する「型」を定義し、デジタル技術とデータを活用した業務プロセス改革に取り組んでいます。2023年度は本取り組

みの範囲を部門単位から全社レベルに拡大するとともに、リコーグループ内で実践・蓄積した経験を事例に、お客様向けサービスとして価値提供していきます。

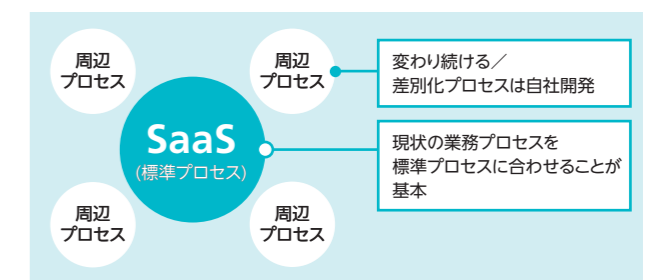


\*1 BPMN: Business Process Modeling and Notationの略。ISO19510に準拠したビジネスプロセスの表記法  
 \*2 BPM: Business Process Managementの略。業務プロセスの現状を把握し、変更や改善を行うことで、本来あるべきプロセスに継続的に近づけていくための業務管理手法  
 \*3 SaaS: クラウドサービスとして提供されるソフトウェアのこと  
 \*4 PaaS: アプリケーションが稼動する上で必要なサーバーやOS(オペレーティングシステム)、ミドルウェアといったプラットフォームをクラウド上で提供しているサービスのこと

## 基幹システム刷新に合わせた業務プロセス改革

現在進めている基幹システムの刷新では、エンタープライズアーキテクチャー\*の考えに則り、統一化されたSaaSを導入していきます。SaaSの標準プロセスに自社のプロセスを極力合わせながらも、変わり続けるプロセス、他社との差別化を図るプロセスについては周辺プロセスとして自社開発することで、今後の変化に迅速、かつ柔軟に対応できるようにします。

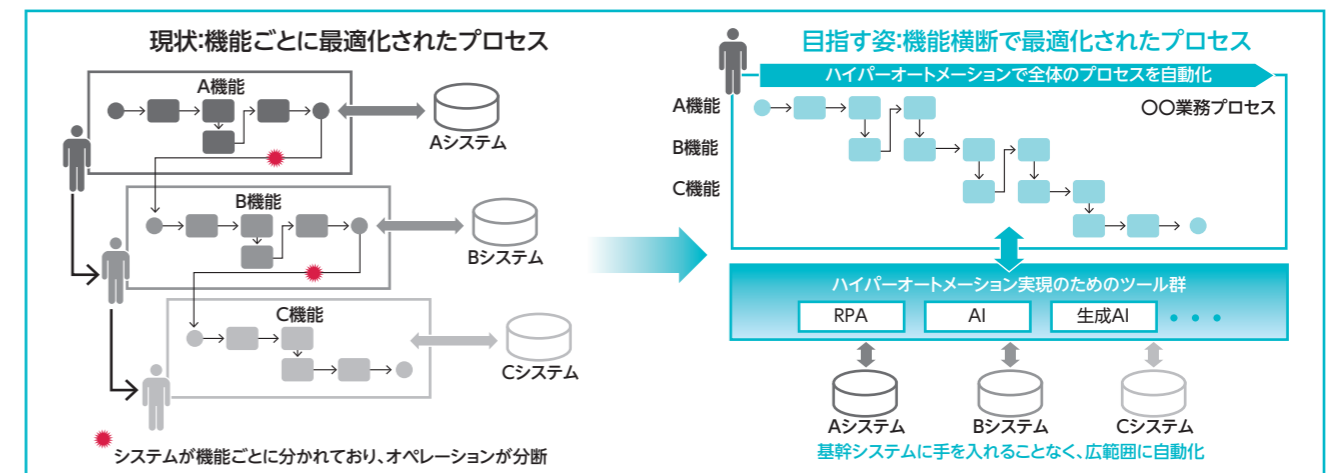
\* エンタープライズアーキテクチャー: 企業全体のシステムを統一な手法でモデル化し、業務とシステムの最適化を図る手法のこと



## ハイパーオートメーション\*で社員エクスペリエンスを飛躍的に向上

これまでのプロセスDXの実践により、社員自らが担当している機能の業務プロセスを改革し生産性を上げることについては一定の成果を上げてきました。今後は個人の担当機能の業務だけでなく、その業務が影響を

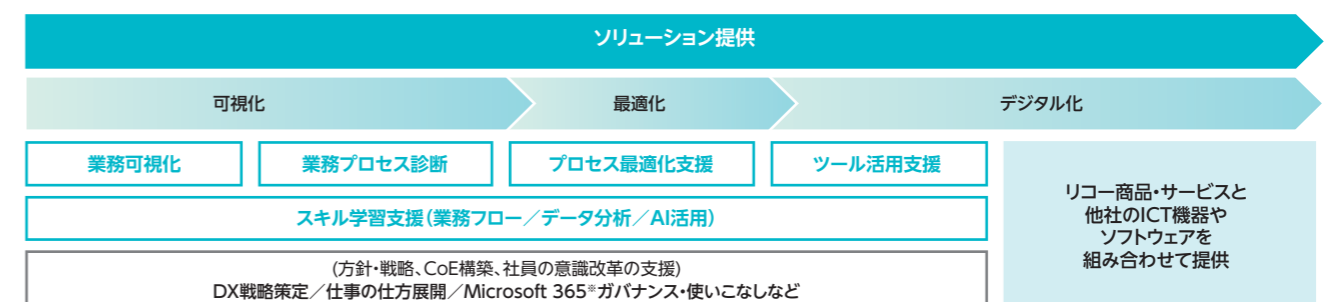
及ぼすすべての社員のオペレーションまでを含めた全体のプロセスを対象とします。デジタルとデータを徹底的に使いこなして社員エクスペリエンスの飛躍的な向上にチャレンジし、変化に強いオペレーショナルエクセレンスな業務プロセスを確立します。



## 社内実践での経験を活かしてお客様の課題を共に解決する

社員各人が所属組織での業務遂行で得た専門機能/分野の知識と、リコーグループ内でのプロセスDXの実践経験で身につけたスキル・ノウハウをもとに、2022年度からは、お客様の

課題をお客様と共に解決する取り組みを始めています。お客様へのお役立ちの達成感が、社員の「はたらく」に喜びを]の実感へもつながる、そんな姿を目指しています。



\*Microsoft 365は、米国 Microsoft Corporation の、米国およびその他の国における登録商標または商標です。