

価値創造の取り組み

リコーグループは成長領域と定めるプロセスオートメーションやワークプレイスエクスペリエンスにおいて、幅広い統合的なソリューションの提供を通じて、世界中のお客様の業務の効率化や高度化を支援しています。自社での製品・サービスの開発に加え、戦略的な投資を行い、さまざまな技術やサービスを獲得することでお客様への提供価値を高めています。

プロセスオートメーション

戦略的な投資により、成長領域のケイパビリティを向上

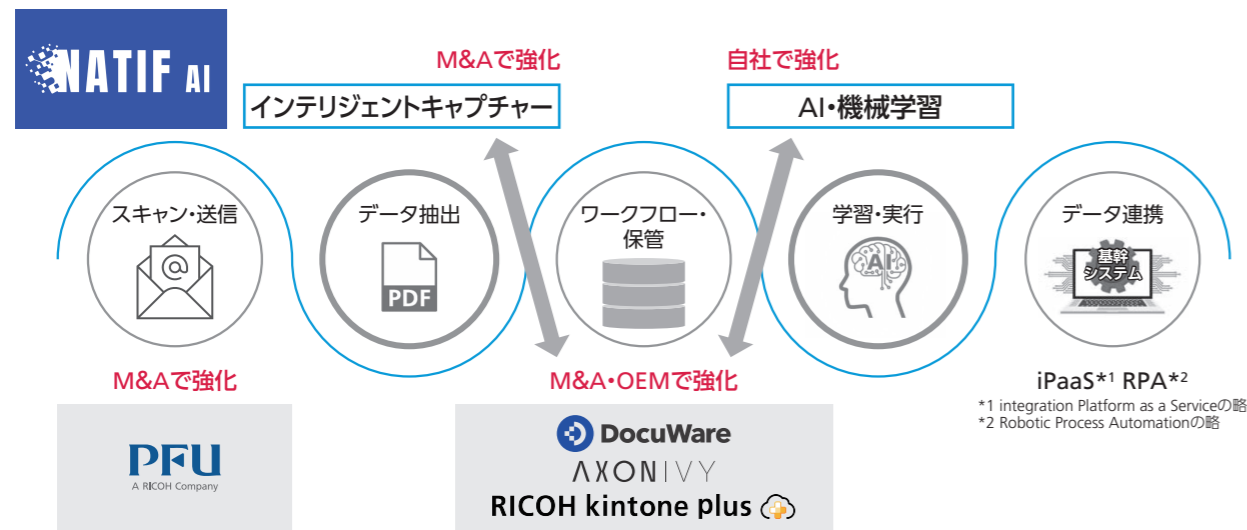
先進的なAI技術をもつ「natif.ai」の全株式を取得

リコーグループは、成長投資の一環として、2024年4月、ドイツのソフトウェア・スタートアップ企業Natif.ai GmbH (以下natif.ai)の全株式を取得しました。インテリジェントキャプチャーと呼ばれるAIを活用した先進的な画像認識やOCR*の技術の獲得によって、紙文書や手書き文書を含むさまざまなドキュメントからの情報抽出機能を強化し、幅広い業務プロセスにおいて自動化・高度化を実現します。

*OCR (Optical Character Reader): 画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能

今回の株式取得は、リコーグループのDocuWare社によるものです。DocuWareとnatif.aiのもつインテリジェントキャプチャー関連の技術を掛け合わせることで、請求書処理や契約書管理など、紙帳票ベースの一連のワークフローをデジタル化し、お客様を単純作業から解放することで、生産性向上に貢献します。

プロセスオートメーションにおける強化領域



DocuWare 1

企業のドキュメント管理やワークフローの自動化を支援するプラットフォームを開発・販売。グローバル45カ国でサービスを展開し、有資格者(販売プレセールス/構築SE)も500人超に増加

詳しくは WEB 1 RICOH コンテンツ活用&業務効率化サービス DocuWare 2 RICOH kintone plus

プロセスオートメーション

課題解決ノウハウを活かし、中小企業の業務のデジタル化を支援

お客様導入事例: O社様 (業種: 卸売業、本社: 日本)

RICOH kintone plusの導入で、手入力による見積もり作成や契約書の紙での管理をなくし、業務を効率化。システムとのシームレスな連携が決め手となり、他社複合機からの入替も実現

課題

- 見積書をエクセルで作成しており、情報入力を手作業で行っていたため、時間と手間がかかり、ミスが発生し得る状況だった
- 契約書は紙で保管されており、案件管理システムとは別々に管理していた
- ➔ 手入力や紙での管理など、非効率な業務をなくしたい

提供価値

- RICOH kintone plusで日報や案件情報を管理。見積書作成時のデータ連携で手入力作業を削減
- 新たにリコー製複合機も導入。契約書をスキャンし、案件情報と紐づけて一元管理を実現
- 手入力作業の削減と案件管理の効率化により働く時間を創出し、より創造性の高い業務へのシフトを実現

RICOH kintone plus 2

サイボウズ株式会社が提供する「kintone®」をベースにリコー独自の機能を追加したクラウド型の業務改善プラットフォーム。業務を自動化・効率化するアプリケーションをプログラミングなしで作成できるため、中堅中小企業を中心としたお客様のDXを強力に後押し。2024年3月時点で1,700社を超えるお客様が採用



ワークプレイスエクスペリエンス

グローバルの顧客接点力を活かし、複数国にまたがる拠点の会議室を一括管理

お客様導入事例: D社様 (業種: 家電メーカー、本社: シンガポール)

リコーグループのグローバルでの顧客接点力および提案力とCenero社のケイパビリティ活用で、お客様の“はたらく”を支援するグローバルパートナーへ

課題

- グローバルで複数のAV*ベンダーにサポートを依頼しており、管理にかかる時間・コストの負荷が大きかった
- ➔ ベンダー管理業務の削減、簡素化およびサービスレベル向上を図りたい

に、アカウント管理、レポート管理など一貫したサービスを提供。ベンダーおよび会議室の運用管理業務を効率化し、時間・コストの負荷を削減

提供価値

- 14カ国(欧州、米国、カナダ、メキシコ)、200以上の会議室

- お客様の英国拠点にAVエンジニアが常駐。リコーグループのAVネットワークオペレーションセンターが、技術的な問い合わせ、AVシステム予防保守などをグローバルにサポート
- 常に安心して使える会議室を整備し、お客様が会議に集中できる環境を実現

Cenero

2022年にリコーグループに加わったCeneroは米州を中心にマネージドAVサービスプラットフォームを展開。AV技術に特化したサービスプロバイダーとして、最適なハイブリッドワーク環境の構築と運用を支援



提供する働く空間のイメージ

顧客接点での価値共創を強化し、お客様の課題の可視化から解決までを伴走

RICOH BIL TOKYOをリニューアルオープン①

リコーグループは、お客様の経営課題や業務課題の可視化から、解決策の提案、課題解決まで、お客様に寄り添ったビジネスを展開しています。

課題解決にあたっては、最新のAI技術を活用しながら、お客様との価値共創活動を強化する施設として「RICOH BUSINESS INNOVATION LOUNGE TOKYO (以下RICOH BIL TOKYO)」を、2024年2月1日にリニューアルオープンしました。新しいRICOH BIL TOKYOは、リコーグループのEBC (Executive Briefing Center)に位置付けられます。企業の経営幹部をお迎えし、専門技術者との対話やデザイン思考を取り入れたワークショップを通して、AIを活用した価値シナリオづくりやビジネスデザイン的设计から実装に至るまでを伴走支援します。「DXのありたい姿を描けない」「DX以前の足元の課題が大量」というお客様に、本質的な経営課題の解決支援するとともに、ビジネス共創を実現しています。

強みを活かし、お客様と共に価値を創る

RICOH BIL TOKYOでは、リコーグループの強みである顧客接点力を活かした、100以上ある各業種の課題解決シナリオと、自然言語処理②や空間認識分野③に強みをもつリコー独自のAI技術などを掛け合わせて、お客様と価値を共創します。お客様の顕在課題に対してソリューションやユースケースを提案するだけでなく、デジタルに精通した技術者である、ビジネスデザイナーやDXコーディネーターといった専任のビジネスアーキテクトが潜在課題までも可視化しています。また、これら専門性のある人材を計画的に育成するために、RICOH BIL TOKYOへ有期異動する社内留学や、社内副業制度を活用して案件ベ-

スで参画するチャレンジャー制度、さらに独自の認定制度などのプログラムを構築、展開しています。

価値共創の領域は、大量の紙ドキュメントのデジタル化ニーズを起点にしたプロセスDXから、デジタル化されたドキュメントのAIデータ利活用、さらには、お客様の働く空間のデジタル化・管理、リニューアルなどにまで広げられており、今後もお客様と社会的インパクトを生み出す共創を目指します。

はたらく飲みにつなげるグローバルでの取り組み

このような共創の取り組みは国内にとどまらず、オランダのエクスペリエンスセンターや英国のデジタルエクスペリエンスセンターなど、海外でも始まっています。これらの場を活用して、ワークプレイスにおける最新テクノロジーの紹介や体験を提供しています。

リコーグループはこれらの活動を通じて、お客様の生産性向上や業務効率化を実現し、その先にある創造力の発揮を支援することで、お客様のはたらく飲みを実現する新たな価値創造に取り組んでいます。RICOH BIL TOKYOでは、DXにおけるお客様の潜在的な課題について、「対話」と「おもてなし」を通じて変革の意識を醸成し、共創による課題解決の起点を生み出していきます。



RICOH BIL TOKYOにはリニューアル後100社を超えるお客様が来場 (2024年2-5月累計、前年同期比193%)

取り組みのポイント

- お客様との日頃の接点活動で培った信頼関係とお客様の業種や業務の深い理解に基づいた課題解決シナリオ共創
- AI技術など、デジタルに精通した専門技術者がビジネスアーキテクト①として常駐
- お客様と共に課題に向き合い、新たな気づきを得て解決するまでをサポートする、さまざまな仕掛けを備えた施設

デジタルサービスの会社を支えるエッジデバイスでの価値創造

エトリア株式会社が始動①

リコーグループは東芝テックとオフィス向け複合機やプリンター、周辺機器および、関連消耗品の開発・生産に関する事業を統合し、「エトリア株式会社」(代表取締役 社長 執行役員 中田 克典)を2024年7月1日にスタートさせました。

エトリア組成の狙い

リモートワークの普及など、働き方の変化に伴うペーパーレス化の加速により、オフィスプリンティングの市場規模が縮小傾向にあります。エトリア組成においては、リコーと東芝テックが両社の技術の融合を進め、競争力の高い共通エンジンの開発に取り組めます。これにより、商品力の強化とともに、スケールメリットを活かして開発や調達、生産コストの低減を図ります。

エトリアが創り出す提供価値

ワークフローをデジタル化する企業に対して、文字や紙文書や会議の音声、現場の状況など、人が知覚できるアナログ情報をデジタル化してシームレスにつなげ、情報価値を高めるためのデバイスを提供します。これらによりお客様との接点生まれ、その顧客基盤を足掛かり

にデジタルサービスを積み重ね提供していきます。この点でも、デバイスは重要な役割を担っています。また、お客様からの要望が高まっている環境性能の向上においても、継続的に投資していきます。

サーキュラーエコノミーへの対応①

サーキュラーエコノミーを見据え、将来の完全リサイクルを意識した製品の設計・生産の抜本的見直しを行います。従来どおりの効率化はもとより、今後は回収した製品を分解し、再生しやすいかを重視したモノづくりを強化します。再生品の品質と信頼性を向上させ、付加価値の高い再生ビジネスを拡げ、お客様の要望に応じていきます。



市販の回収材 (PET材) を使用したトナーボトル



本体の総樹脂量の重量比で約50%に再生プラスチックを採用した複合機「RICOH IM C3010」

お客様からのESG要求の高まり②

世界各地でESGに関する法規制が厳しくなり、お客様からのESG要求が飛躍的に高まっています。特に欧州では、サーキュラーエコノミー、人権の法規制が非常に厳しくなっており、日本でも公共調達においてカーボンフットプリントの開示、あるいはカーボンオフセットが要求されるようになってきています。ESG対応が商談の評価基準に設定されている場合や、商談の参加要件となるケースも出てきています。

欧州の調達案件でのESG評価事例

・フランス公共機関案件

総合評価方式で2割が環境 (再生材含有率、再生機提供など) と社会 (製品のアクセシビリティなど) に関する配点の中、環境・社会分野が高く評価され、複合機約1万台の商談獲得

・オランダ民間企業案件

環境の取り組み (製品の環境性能、段ボール/プラスチック包装の再生材使用率、カートリッジの回収など) を金額換算し、総合評価に反映。環境項目が評価され、複合機100台以上の商談を獲得