

2017年7月6日

IoT 技術・ノウハウの提供により、機器製造業のビジネスを支援 「RICOH Open Remote Services」を提供開始

株式会社リコー(社長執行役員 山下 良則)は、IoT 技術やビッグデータ活用、保守サービスのノウハウを提供することで、産業機器を製造しているお客様のビジネスを支援する「RICOH Open Remote Services」を開始します。

今回はその第一弾として、検査機器や加工装置などの産業機器を遠隔で監視できるリモート環境の構築サービス*1を9月15日から提供します。

「RICOH Open Remote Services」によって機器の稼働状況を監視することで、コールセンターやオンサイトによる機器の的確で迅速な保守対応を支援し、お客様満足の上と運用の効率化を図ります。

設置先の機器の稼働状況をリモートで確認できるため、機器の利用量に応じて費用を請求する従量課金制のビジネスを効率的に展開することが可能になります。

リコーでは、オフィスの複合機やレーザープリンターなどのリモート管理サービスを20年以上行っており、消耗品のタイムリーな供給や、故障発生時の自動通報、訪問修理の迅速な手配による機器のダウンタイムの最小化など、お客様満足の上につとめてきました。近年は、世界中の機器稼働状況をビッグデータとして解析し、異常が発生する予兆をとらえて不具合の発生を予防する取り組みも進んでいます。また、機器の稼働状況や保守履歴に応じて、お客様ごとに最適な買い替え時期を算出するなど、販売面でのデータ活用も行っています。

「RICOH Open Remote Services」では、リコーが世界中のオフィスで機器を遠隔監視し、サポートしてきたノウハウを生かし、高品質な保守サービスの提供や従量課金制によるビジネスの効率的な運営を支援します。さらに今後は、これまでリコーがオフィス分野のお客様に対応するなかで培ってきた、資産管理やリース、保守サービス、物流なども、産業機器を製造するお客様向けに提供することを検討し、さまざまなシーンでお客様のビジネスを支援してまいります。

リコーは、顧客に提供する価値を「EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES」と定め、この4月に公表しました。従来の一般オフィスから“ワークプレイス(働く場所)”へ、さらには社会へと価値提供領域を拡大するとともに、仕事をデジタル化し、データをインテリジェンスに変換することで顧客の「知の創造」を支援します。

「RICOH Open Remote Services」の機器監視サービスにより、蓄積されたデータをお客様と共に分析し、インテリジェンスに変換することによって、機器の稼働率を高めるご提案や、機器を利用した作業のボトルネックの把握、機器の不具合発生の予兆の発見など、お客様の課題解決を支援するサービスの充実を検討してまいります。

*1：リモート環境の構築サービスは、機器の稼働状態監視、リモート検針(利用量確認)、ファームウェア更新、稼働状況レポートを、お客様の提供する機器および導入先の通信環境及びビジネス環境にあわせて構築します。

株式会社リコー <http://jp.ricoh.com>

報道関係のお問い合わせ先 広報室 TEL：03-6278-5228(直通) E-mail：koho@ricoh.co.jp
お客様のお問い合わせ先 リコーテクニカルコールセンターTEL：0120-892-111

｜ リコーグループについて ｜

リコーグループは、オフィス向け画像機器を中心とした製品とサービス・ソリューション、プロダクションプリンティング、産業用製品、デジタルカメラなどを世界約200の国と地域で提供しています(2017年3月期リコーグループ連結売上は2兆288億円)。

創業以来80年以上にわたり、高い技術力、際立った顧客サービスの提供と、持続可能な社会の実現にむけて積極的な取り組みを行っています。

EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES - 人々の“はたらく”をよりスマートに。リコーグループは、さまざまなワークプレイスの変革をテクノロジーとサービスのイノベーションでお客様とともに実現します。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。 <http://jp.ricoh.com/>