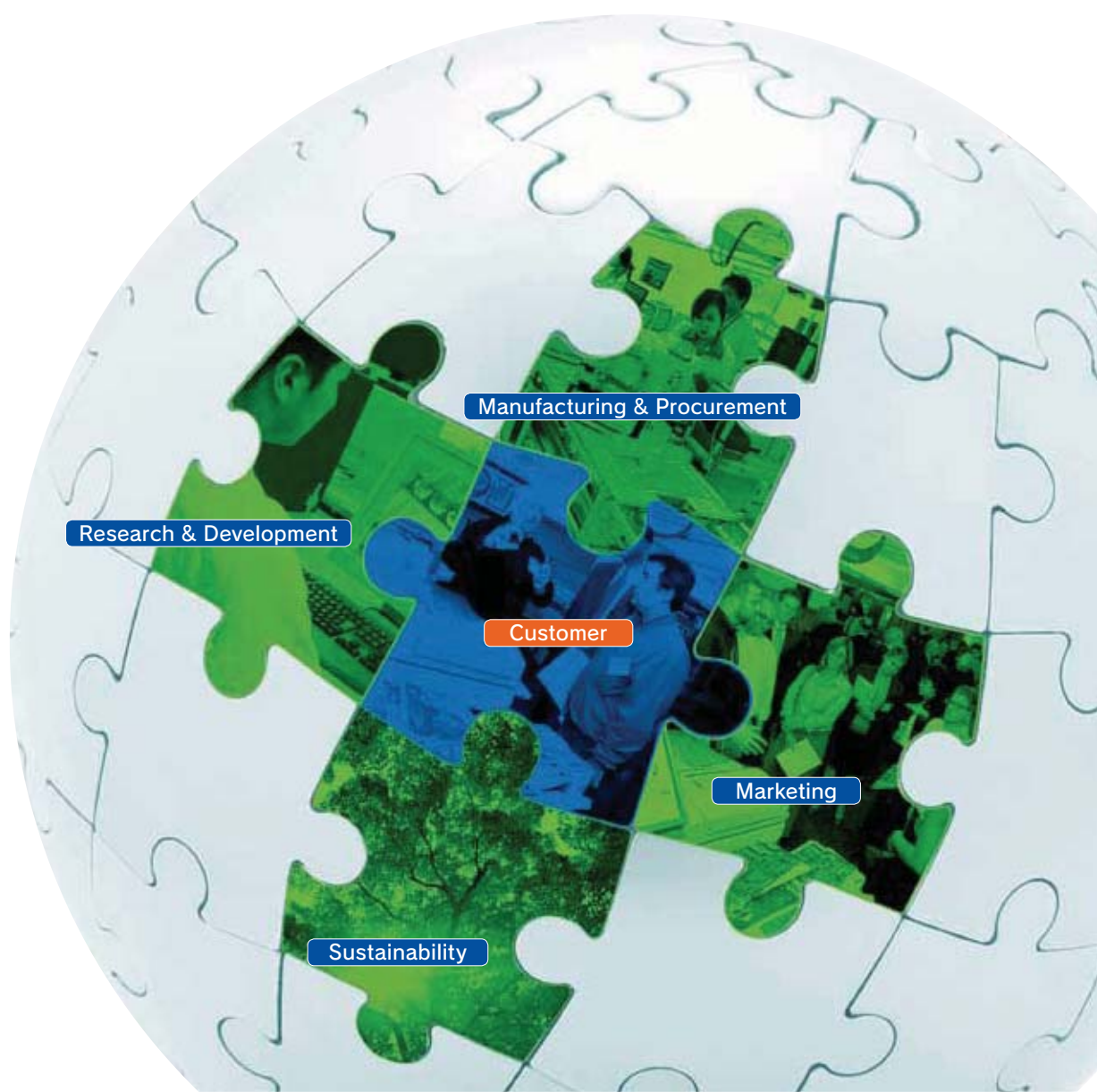


Creating Customer Value

【顧客価値の創造】

リコーグループは、つねに「お客様起点」で進化とイノベーションを続けています。
研究・開発から調達・生産、販売・サービスまでが一体となった、リコーグループのお客様への
提供価値・強みについてご紹介します。



Value 1

Global & Local

世界中のお客様にグローバルで一貫した製品・サービスを提供。しかも、それぞれのお客様の環境に合わせた最適な形でご提案します。

Value 2

Solution

お客様が気づかない経営課題までも可視化し、課題解決と継続的な改善をお手伝いします。

Value 3

Sustainability

お客様のオフィスの環境負荷低減に貢献し、ビジネスの持続可能性向上を支援します。

Value 4

Work style

お客様の経営効率化と業務プロセスの改革を実現する、新しいワークスタイルを提案します。

Value 1

Global & Local

世界中のお客様にグローバルで一貫した製品・サービスを提供。
しかも、それぞれのお客様の環境に合わせた最適な形でご提案します。

180以上の国と地域に拡がる販売・サービス網

リコーは、グループ販売会社や代理店を通じて、180以上の国と地域のお客様に製品・サービスを提供しています。日本、米州、欧州、中国、アジア・パシフィックの5極に地域統括会社を設置し、世界のどこでも一貫したレベルの高いサービスを提供しながら、それぞれの地域・お客様の特性に合わせたきめ細かなマーケティング活動を実施しています。



世界5極の生産体制で、「地産地消」を実現

生産を集約し効率的に生産を行う「集約拠点」と、お客様に近い場所でお客様のニーズにきめ細かく迅速に対応する「消費地拠点」の2つの機能を効果的に組み合わせた「グローバル生産体制」を構築しています。

グローバルに展開する研究・開発体制

リコーは、日本を中心に、米州、欧州、中国などに研究開発拠点を有し、各国の優秀な人材や技術資産を活かして技術革新を進めています。各地の拠点では、地域特性を活かしつつ連携しながら、お客様の声を迅速に製品・サービスに取り入れるための活動を行っています。



拠点と従業員数 世界235社、109,014人のグループ体制



リコーグループの主なブランド

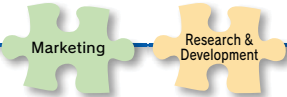
リコーグループは、RICOHおよび下記の各ブランドで、製品・サービスを提供しています。





● オフィスの様々なニーズに応えるフルラインアップ

オフィス向けのMFP、プリンターを始め、プロダクションプリンターまでフルラインアップで製品・サービスを提供し、様々なお客様のニーズに応えます。更に、お客様のワークスタイルの変化に対応し、プロジェクトシステムやユニファイドコミュニケーションシステム、Webサービスなど、クラウド環境に対応したコミュニケーションの領域まで製品・サービスを拡大しています。

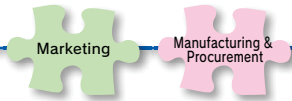


● お客様の課題を共に解決していくショールーム

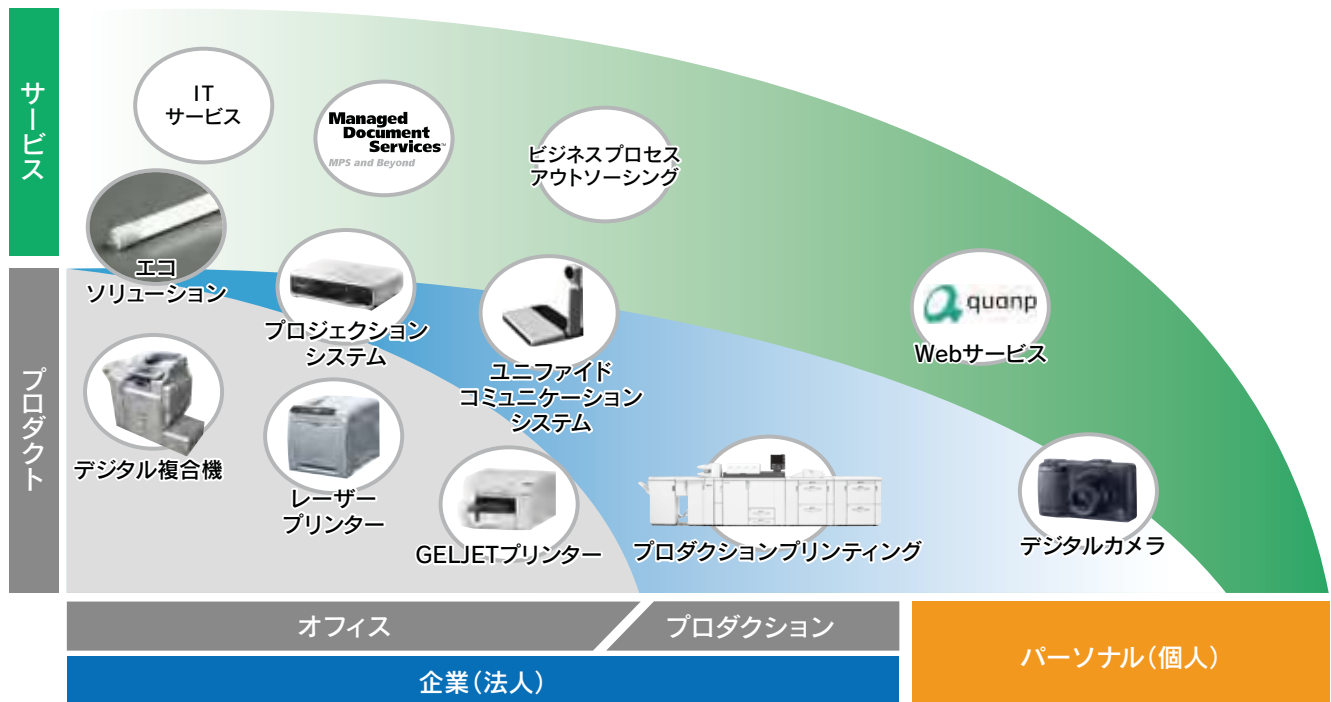
リコーは、「Technology Portal」、「Printing Innovation Center (PIC)」など、製品やサービスの紹介にとどまらず、お客様と共に経営課題を解決していくコラボレーションスペースを世界各地に設置しています。

● お客様仕様で製品をお届けする「工場キッティング」

お客様に近い生産拠点でオプション装着や設定作業などを行い、お客様仕様仕上げて製品を直接出荷。



フルラインアップ(製品・サービス領域)図



Value 2

Solution

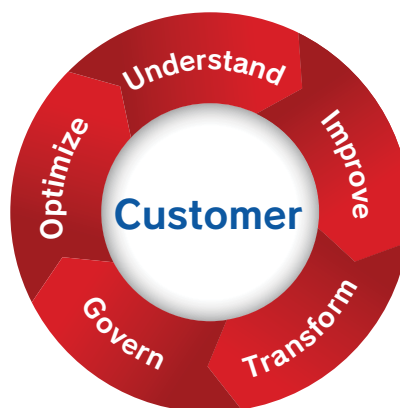
お客様が気づかない経営課題までも可視化し、課題解決と継続的な改善をお手伝いします。



● ドキュメントワークフローを改善するリコーのMDS

マネージド・ドキュメント・サービス (MDS) とは、出力に限らずドキュメントに関わる運用管理業務を請負い、お客様のコスト削減と生産性向上を実現するサービスです。ドキュメントワークフローにおける見えない課題も分析／可視化し、継続的に改善提案を行うことでお客様の経営課題を解決に導きます。

Managed Document Services™
MPS and Beyond



グローバルで統一化されたサービスメニューを提供

世界規模で事業展開を行うお客様でも、世界各地の拠点で同じレベルの高水準のサービスを受けることができます。

フルラインアップによる最適な機器配置を提案

ローエンドからハイエンドまでの充実した画像機器のラインアップで、あらゆる規模や業態のオフィスに合わせ、最適な機器配置を実現します。

グローバルサービス体制による充実のサポート

リコーグループは、業界最大規模となる全世界で約30,000人からなるサービススタッフによるグローバルMDSの提供を行っています。グローバルに展開する優れたサービススタッフが質の高いサービスを提供します。

クラウド型MDS支援ツールによる管理・運用サービスを実施

お客様が使用している機器をメーカーを問わず、リアルタイムに管理。保守や消耗品管理、資産管理だけではなく、支援ツールの豊富なレポート機能を活用する事で、コスト削減などの改善効果、サービス業務内容の履歴などを継続的にレポートし、更なる改善につなげます。

お客様の声

Christelle Afouda,
International Purchasing Manager at Air France

「リコーグループとグローバル供給契約を結んでから、プリンター関連のインフラ管理が容易になり、出力に関する全世界的な経費を大幅に削減することができました。」

TCO(総所有コスト)

セキュリティ

環境

ワークフロー

コンプライアンス

お客様の大きな関心事であるこれらの経営課題に焦点を当てた顧客価値提供の拡大を行っています。リコーは、お客様の現状を調査・分析して、見えないコストや課題も可視化し、その解決に最適なサービス・ソリューションを提案。導入後も、運用・管理をサポートし、継続的な改善提案を行います。



● オフィスのIT環境全体を最適化する「ITサービス」

ITインフラの設計・構築から運用・管理、保守までさまざまなお客様の規模やニーズに合わせて最適なIT環境を提供。マルチベンダー対応なので、お客様はリコーと契約するだけでさまざまなベンダーの製品に対する柔軟なサポートとサービスをワンストップで受けられます。

Teknoforce (米州)

米州では「Teknoforce」の名称で、お客様のIT環境をサポート。24h/365日の遠隔診断サービス、ヘルプデスク提供、IT導入・構築・管理支援、エンジニアのオンサイト派遣サービスなどを提供しています。



Net Begin BBパック Select (日本)

日本では「Net Begin BBパック Select」として、IT専門の担当者を置けない中堅中小企業のお客様に対して、インターネット環境の導入構築から、障害時のオンサイト保守対応までリコーがまるごと実施するサービスを提供しています。



● 社内の改善実践を お客様にお見せするライブオフィス

TCO削減や環境負荷削減、ワークフロー改善など、リコーが自ら行った社内実践活動を実際のオフィスをお客様にご覧いただきながら紹介し、お客様の課題解決に役立てていただいています。



● リコーのセキュリティソリューション

世界初、「IEEE Std 2600.1TM-2009」に適合

2010年3月、デジタル複合機「imaggio MP 5000 SP/4000 SP」が、情報セキュリティに関する国際的な規格「IEEE Std 2600.1TM-2009」に適合したCommon Criteria(ISO/IEC 15408)認証を世界で初めて取得。

HDD 残存データ消去機能

HDDの残存データやユーザデータを上書き消去する機能を搭載。

ICカード個人認証システム

ICカードによる個人認証で機器へのアクセス制限、情報漏えい防止を実施。

Value 3

Sustainability

お客様のオフィスの環境負荷低減に貢献し、ビジネスの持続可能性向上を支援します。

リコーは、お客様の環境負荷削減をお手伝いいたします。



低環境負荷のオフィスづくりTGOS (トータル・グリーン・オフィス・ソリューション)

「TGOS」とは、製品のライフサイクル全体を見据え、環境負荷削減を推進する提案活動で、リコーに蓄積したノウハウを活かし、「えらぶ」「つかう」「もどす」というステージごとに、様々なソリューションを提供しながら、お客様のオフィスの環境負荷削減を継続的に支援します。

TGOSの提供内容

ダンボールを使わずに製品をお届けする「循環型エコ包装」

複写機などの梱包材を再利用可能な循環型の樹脂製ラックに置き換え、省資源化を実現しています。



環境負荷の低いバイオマス素材の活用

再生可能な素材として注目されるバイオマス樹脂を、複写機の部品（バイオマス度50%）に採用。2009年には、バイオマストナーを世界で初めて発売しました。

製品リサイクルと再生機販売で資源循環

1990年代はじめから市場から回収した複写機、プリンター、トナーカートリッジなどのリサイクルに取り組んでいます。回収された製品は、再資源化または部品リユース、再生複写機（再生機）として活用します。



imagio MP C3500RC

先進の環境技術

「QSU (Quick Start-Up)」は、省エネモードから素早く複写機を使用可能に、「カラーPxPトナー」は、低温定着により高画質、省エネを実現します。さらに、不必要に出力を行わないためのスキヤントフォルダ機能、ペーパーレスFAX機能など、様々な技術でお客様の環境負荷削減に貢献します。

お客様事例

クラフトフーズ社様

出力機器を集約し、さらに集中管理を導入することによりプリントコストを約30%抑えるとともに、環境負荷も大幅に削減。“働く人の意識をも変えていく”取り組みにより、高い成果を上げることができました。

オフィス全体の省エネ提案をする「エコソリューション事業」

画像機器にとどまらず、ITインフラや照明なども含めたオフィス全体の環境負荷を削減する「エコソリューション事業」を推進していきます。その第1弾として、LED照明の販売を2011年7月から開始しました。



リコーは、持続可能な社会づくりに向けて、 様々な取り組みを行っています。

電力を大幅に節約する生産ライン「台車生産ライン」

世界各地の生産拠点では、わずかな電力で稼働し、生産量の変化やお客様のニーズに柔軟に対応する独自の台車生産ラインを採用しています。

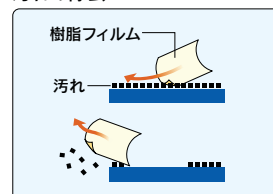


台車生産ライン

水を使わずに汚れを落とす「ドライ洗浄技術」

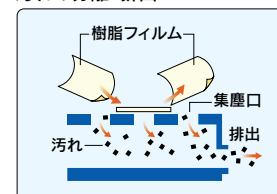
小さな樹脂フィルム片をぶつけることで、水を一切使わずにきれいに汚れを落とす「ドライ洗浄技術」を独自に開発。トナーカートリッジなどの画像機器部品の再生工程等で活用されています。

汚れの除去



気流で樹脂のフィルムを加速して対象物に衝突させ汚れを除去します。

汚れの分離・排出



汚れのみが排出され、樹脂フィルムは循環しながら繰り返し利用されます。

生産用水を100%循環させる 「ナノバブル技術」

生産工程で使う水をリサイクルする「オゾンマイクロ/ナノバブル技術」による次世代水処理技術を開発しました。これにより、地下からの取水と浄化後の工場排水が大幅に削減でき、環境負荷低減が期待できます。



グループグローバルで 環境マネジメントシステムを構築

1995年のリコー御殿場事業所のISO14001認証取得を皮切りに、2000年には国内外の主要生産拠点で取得。2001年には国内販売グループで一括認証を取得し、海外の販売会社でも、積極的に環境マネジメントシステムを構築しています。

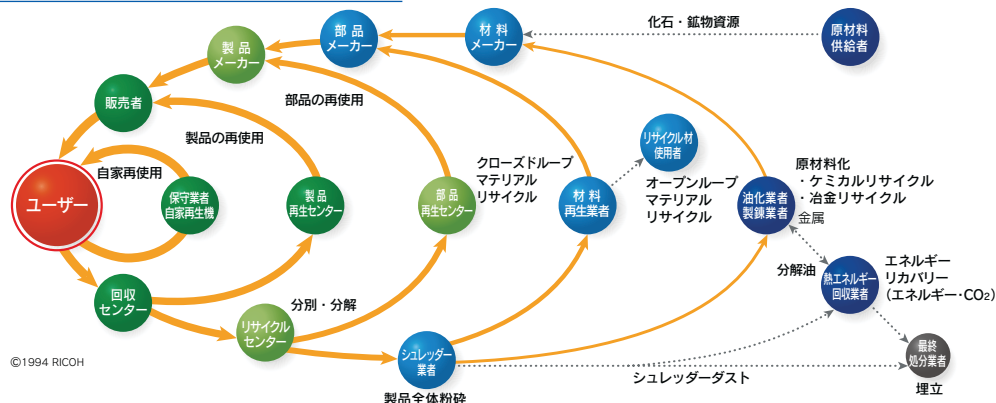
モーダルシフトや直送化で 物流の負荷削減

物流のCO₂排出量をグローバルで見える化し、モーダルシフトやお客様への直送化を進めながら、全体最適による物流効率向上と環境負荷削減を進めています。



持続可能な社会実現のためのコンセプト「コメットサークル™」

コメットサークルは、製品のライフサイクル全体で環境負荷を減らしていくリコーの考えを表したものです。リサイクルの中でもより環境負荷の低い、製品・部品のリユースを優先して行うことで、再生やリサイクルにかかるエネルギーやコストを最小化し、経済合理性が高いリサイクルの仕組みづくりを推進しています。



Value 4

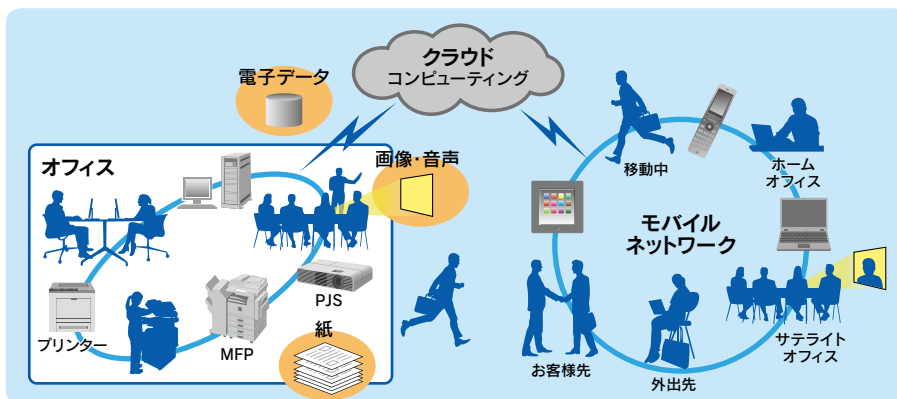
Work style

お客様の経営効率化と業務プロセスの改革を実現する、新しいワークスタイルを提案します。



モバイル、クラウド環境のワークスタイルもリコーが変革

近年、クラウド環境の広がりと共に、ノートPC、タブレットPC、スマートフォンなどのモバイルデバイスの普及が進み、人々の働き方が大きく変わりつつあります。リコーは、こうした従来のオフィスにとらわれない働き方に対しても、新しいワークスタイルを提案し、新たな顧客価値を創出していきます。



新しい顧客価値を創出する新規事業

プロジェクションシステム

リコーの持つ光学技術を活かしたプロジェクターの提供に加えて、ソリューション提案力、販売力、サービス力をいかした「プロジェクションシステム」として、映像コミュニケーションでお客様のワークフローを変革します。

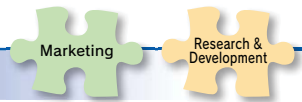
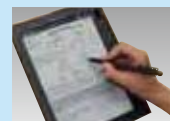


ユニファイドコミュニケーションシステム

映像と音声、そしてドキュメント、テキスト、手書き入力等の多様な情報を統合 (Unified) してコミュニケーションできるシステムとクラウドサービスを提供します。

eWriterソリューション

従来手書きの書類で行っていたワークフローを、手書きの手軽さと信頼性を損なわずにデジタルに置き換えることで、業務効率の向上に貢献します。



クラウド環境に対応する様々なサービス

PCやスマートフォンから複合機を手軽に操作「App2Me」

専用ウィジェットをWebからダウンロードするだけで、PCやスマートフォンから、複合機の出力やスキャンの設定を行うことができます。スキャンデータを「Evernote」や「Google Docs」などに簡単にアップロードするウィジェットなども提供。



クラウド対応サービス

ブラウザベースで文書の登録・配信・出力などが簡単かつセキュアに可能な文書管理システム「documentmall」、空港のラウンジやホテルなどでノートPCやスマートフォンから簡単に出力できる「Hotspot Printer」、ネットワークを活用した遠隔機器管理システム「@Remote」など、クラウド環境に対応する様々なサービスを提供しています。

リコーは、お客様の未来を見据え、 つねに先端技術の研究開発に挑んでいます。



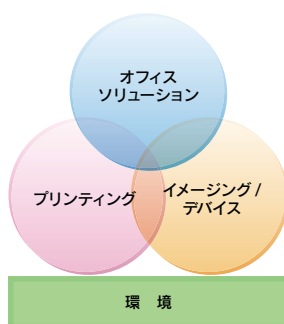
imagio MP C5000it

いつの時代もお客様のワークスタイルを変革してきたリコー

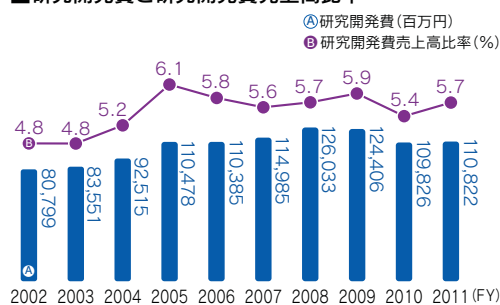
1936年の創業以来、リコーは、つねにワークスタイルのイノベーションを創出してきました。1955年には、誰もが手軽にコピーができるオフィス向け複写機「リコピー101」を、1974年には世界初の高速ファクシミリ「リファクス600 S」、1996年にはデジタル機の普及版となった「imagio MF200」を生み出すなど、画像機器を中心に顧客価値の創造を行ってきました。

新しい価値創出のため 研究開発に継続的に投資

リコーでは、「環境」「プリンティング」「オフィスソリューション」「イメージング/デバイス」の4つの領域に重点を置き研究開発を進めています。リコーの研究開発費は売上高に対して5～6%の水準を維持し、競争力強化と新しい顧客価値提供に向けた研究開発活動を常に行っています。



■研究開発費と研究開発費売上高比率



多彩な技術リソースと オープンイノベーション

リコーの現在の主力製品である複写機・複合機は、電子写真、画像処理、化学、光学、電気、ネットワーク、ソフトウェアなど、さまざまな分野の技術の集積によって開発されています。長年培ってきたこれらの技術基盤に新しい技術を融合し、これからも新しい価値を創造し続けます。また、変化の激しい市場環境に対応するためには、リコー自身が持つ技術リソースだけにこだわらず、外部の組織や研究機関などと連携したり、オープンな技術を活用するなど、積極的にオープンイノベーションに取り組んでいます。

■リコーの技術集積の系譜

