ビジネスユニット別概況

RDS
リコーデジタルサービス

入佐 孝宏
リコーデジタルサービス
ビジネスユニット プレジデント

Message from Business Unit President

お客様に寄り添った世界一の サービスインテグレーターとして、 グループの成長を主導する

パンデミックをきっかけに、世界的にハイブリッドな働き方が浸透し、デジタルトランスフォーメーション(DX)のニーズが加速しました。またAI(人工知能)などのテクノロジーの進化により、昨今のお客様の働く環境は多様化しています。

RDSは、グローバルで140万社に上る顧客基盤およびその販売・サポート体制に基づく顧客接点力が強みです。お客様のニーズの変化にいち早く気づき、迅速に対応することを大切にしながら、デジタルサービスの会社へと変革を進めています。私たちは、多種多様な商品・サービスを組み合わせ、ワンストップで最適な価値をお届けする「お客様に寄り添った世界一のサービスインテグレーター」として、リコーグループの成長を牽引し、お客様のはたらく歓びを実現していきます。

事業の特徴・強み

- グローバル140万社の顧客基盤と販売・サポート体制(顧客接点力)
- 国や地域をまたがるグローバル案件の対応力および買収を通じて獲得した新たなケイパビリティ
- 自社・パートナーの多彩な商品・サービスから最適な組み合わせを見極める、ワンストップのソリューションの提案力、高度専門人材、タイムリーかつスピーディな価値提供力

事業推進上のリスクと機会

グローバルでのエンタープライズIT支出は2022年から2027年にかけて608兆円から830兆円へCAGR6.4%*1で増加する見込みです。特にクラウド型サービス領域での伸長が顕著で、63兆円から151兆円へCAGR18.9%*2を見込んでいます。リコーのビジネス領域であるマネージドサービス、セキュリティ、ドキュメント、コミュニケーション領域においても、市場規模の拡大が見込まれます。

今後は自社の強みを活かし、注力すべき領域を見極めて経営資源を投下し、デジタルサービスのストック収益を積み上げていきます。

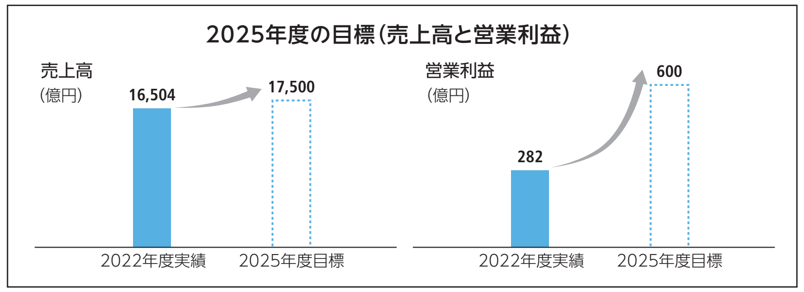
リスク

- 想定をはるかに超えた技術革新による働き方の抜本的な変化
- 戦略推進に必要なDX人材の確保・育成
- M&A後のシナジー創出の遅れ

収益機会

- オフィス・現場・社会のDXを実現するデジタルサービス需要の増加
- 新しい働き方ニーズに対応するコミュニケーションサービス領域の拡大
- クラウド型サービスのニーズの拡大

ガートナー社市場予測($1=130円)
*1 出典: Gartner® Market Databook, 2Q23 Update, John-David Lovelock, Linglan Wang et al., 30 June 2023, エンタープライズIT支出=End-User Spending on IT Products and Services, 2022-27年のCAGR in Constant U.S. Dollarsより
*2 出典: Gartner®, Forecast: Public Cloud Services, Worldwide, 2021-2027, 2Q23 Update, Colleen Graham et al., 10 July 2023, クラウド型サービス領域=Public Cloud Services End-User Spending, 2022-27年のCAGR in Constant U.S. Dollarsより。CAGRはリコーにて算出
GARTNERは、Gartner Inc.または関連会社の米国およびその他の国における登録商標およびサービスマークであり、同社の許可に基づいて使用しています。All rights reserved.



中長期の課題と21次中経の戦略

課題	● 地域戦略の実現に向けた、地域の重点領域への集中的な経営資源投下 ● デジタルサービスのエコシステム構築による付加価値強化 ● 変化し続けるお客様ニーズに対応する成長分野への積極投資(M&A、技術開発、人材育成、社内DX)
戦略的取り組み	**地域戦略について** リコーは日本、欧州、北米、アジア中南米など、グローバルで事業を展開していますが、得意とする顧客層もそれぞれの課題・ニーズも地域により異なります。21次中経では、お客様の"はたらく"の変革をリードするために顧客接点機能の拡充に取り組み、お客様に寄り添いながら素早く価値を生み出す地産地消型の開発体制の強化を図ります。 **顧客接点での価値強化とビジネスモデル変革** RDSはデジタルサービスのエコシステム構築をはじめとしたグループ経営を進化させ、ストックビジネス拡大により事業成長・経営の安定化を目指します。 【デジタルサービスのエコシステムの構築】 リコーは、オフィス・現場・社会のワークプレイスではたらく人の課題を発見し、それをデジタルの力で解決するデジタルサービスの会社へとビジネスモデルの変革を進め、2025年度のデジタルサービス売上比率を60%超まで引き上げる目標を設定しています。この目標の核となるのが、エッジデバイスや各種サービス・アプリケーションとリコーグループ共通のプラットフォームであるRICOH Smart Integration(RSI)を連携することで実現する、デジタルサービスのエコシステムです。 ● ハイブリッド会議に代表されるオフィスの管理・運用に関わるさまざまなソリューションとRSIを連携させて、マネージドワークプレイスサービスとして提供し、お客様の働き方改革、社員エンゲージメント向上に貢献します。 ● お客様の保有するIT機器や各種アプリケーションとRSIを連携させて、マネージドITサービスとして提供し、お客様の情報システム部門の支援と同時に、社員の生産性向上につなげます。 ● 複合機やPFU製スキャナーなどのエッジデバイスとDocuWare、Axon Ivy、RICOH kintone plusといった自社ソフトウェアやパートナーの商品をRSIで連携させることで、お客様のワークフローをデジタル化し業務のDXを支援します。 ● 蓄積したデータのAI分析により、お客様の"はたらく"を可視化し、DXを支援するインサイトを提供します。 **オペレーショナルエクセレンスの追求** デジタルの徹底活用により、SCM(サプライチェーンマネジメント)プロセス強化や経営情報のリアルタイム可視化など、迅速な戦略施策の実行につなげていきます。

事業を通じた社会課題の解決

買収したDataVision社とのシナジーにより、複合機をご利用のお客様へ新たなサービスを提供

長年複合機をお使いいただいているJungheinrich社(本社:ドイツ)は、物流システムの開発製造を手がけ、世界50拠点以上に支店や工場を持つグローバル企業です。コロナ禍をきっかけにオフィスと自宅をつなぐハイブリッドワークを導入しましたが、当初はリモート会議の環境が拠点ごとに異なるという問題がありました。そこでリコーは、2020年に買収したDataVision社と連携し、ミーティングルームの仕様を統一して設計からコミュニケーションツールの導入、保守サポートまでを一括で請け負い、お客様の課題を解決しました。

均一の品質でグローバルにソリューション・サービスを提供できる企業は限られており、地域を超えた案件対応力は、約200の国と地域で事業を展開しているリコーならではの強みです。リコーはこれからもグローバルの顧客接点力、買収企業とのシナジーを活かし、お客様の"はたらく"の変革に貢献していきます。