

リコー
クリエイティブ
サービス
の取り組む
DX戦略

RICOH
imagine. change.

リコークリエイティブサービス株式会社

2022/12/10 発行

2023/2/18 改訂

2023/3/10 改訂

2025/2/1 改訂

経営ビジョン

リコーグループ

2036年ビジョン 『“はたらく”に喜びを』

デジタルサービスの会社へ

リコークリエイティブサービス

リコーグループのシェアードサービスのエキスパートカンパニー

- ①競争力のあるコスト
- ②ワンストップで均質なより良いサービス
- ③グループ全体の企業価値向上への継続的貢献

リコークリエイティブサービス 2025年ビジョン：『シェアードサービス会社の国内トップランナー（一流選手）になる』

デジタル技術活用の方方向性

DX戦略 1

業務改善におけるデジタルツールの活用

DX戦略 2

各事業の基幹業務のデジタル化推進

DX戦略 3

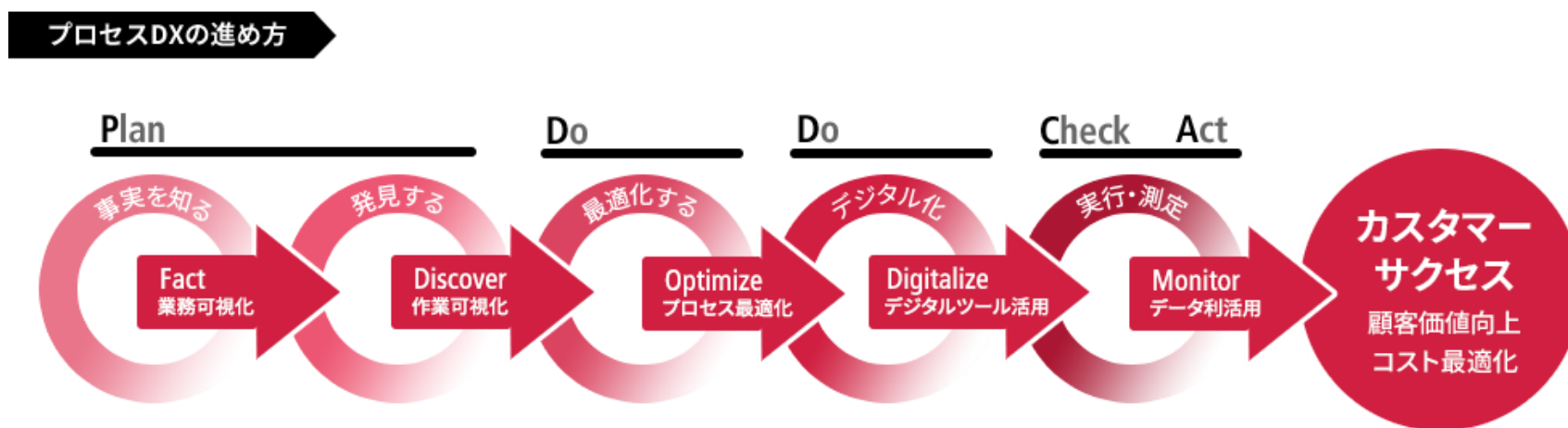
IoT技術の実践導入による業務効率化とエネルギー管理サービスの強化



戦略 1 : もう一段上のプロセスDXによる業務品質と生産性のさらなる向上

～デジタル技術を活用したプロセスDXの取り組みを自らの体質とし、
業務品質と生産性のさらなる向上により顧客提供価値を向上～

リコーグループがデジタルサービスの会社への変革を宣言、リコークリエイティブサービスもその中であって、デジタル技術を活用し自らの業務プロセスを可視化・最適化するプロセスDXを実践し、事業活動の業務品質と生産性をさらに高めることにより、お客様へ提供する価値の向上に取り組みます。



業務改善の継続的取り組み

*BPEC (Business Process Engineering Cycle) :

[株式会社BPデザイナーズ](#)が数多くの業務改善プロジェクトから確立した業務改善手法

リコークリエイティブサービスの間接部門を含めた全部門・全部署が、BPEC*による業務可視化のサイクルを定期的に回すことにより、一過性の業務改善とするのではなく、業務可視化の振返りを定期的に行います。

BPECは業務可視化を行うためのツールであり、そこから得られたデータを元に様々な角度から業務の分析が可能となります。業務最適化の検証、プロセス再設計の見直しを全社すべての業務で実施し、会社全体で継続的に改善活動のサイクルが回せるようになることで、業務の一部となる体質になることを目指します。

業務改善におけるデジタルツールの活用

DX戦略 1

プロセスを最適化する上では、デジタルツールの効果的な活用にも積極的に取り組みます。リコーグループとして導入・展開を図っているMicrosoftのアプリを積極的に活用、これまで専門知識やスキルがないと進められなかったデータ分析やソフト開発を業務に携わる者自身が直接行うことで、より素早い業務改善が可能となることを目指します。例えば、Power Platformの一つであるPower BIによるデータ活用として、次のようなことに取り組みます。

これまで会社業績情報は、業績を管理するシステムから権限を与えられた者が書き出すデータを情報開示用に加工し、プレゼン用に準備されたデータを組織職を通じて閲覧することしか出来ませんでした。今後はデータの取得・加工・開示までをPower BIにより自動化、作業時間の効率化を図り、早期の業績分析や経営の意思決定を可能とするとともに、Web上で必要な情報を必要なときに入手できる仕組みとすることで情報を公開し、社員個々の経営への参加意識を高めることにより、さらなる業務改善の好循環を生むことも狙います。

各事業の基幹業務のデジタル化推進

DX戦略 2

基幹系システムの刷新

今後抜本的な業務効率化として、基幹系システムの刷新を進めていきます。現在の基幹系システムは、その時の業務プロセスにあわせてオーダーメイドで開発・構築しているため、個々の事業にあわせて更新し肥大化・複雑化したシステムとなっています。業務品質と生産性をさらに向上させ、その後の環境変化に対して柔軟でスピーディーに費用を掛けずに対応するためには、受発注業務の抜本的な業務フローの見直し、会計データとの連携による業績管理の効率化や、受発注データの有効活用による適時性のある事業判断など、本来あるべき業務フローの姿を想像し、世の中の時流も汲み取った機能を装備する柔軟性の高いパッケージシステムを導入・活用することで、業務プロセスのDXを促進させます。

各事業のデジタル化推進

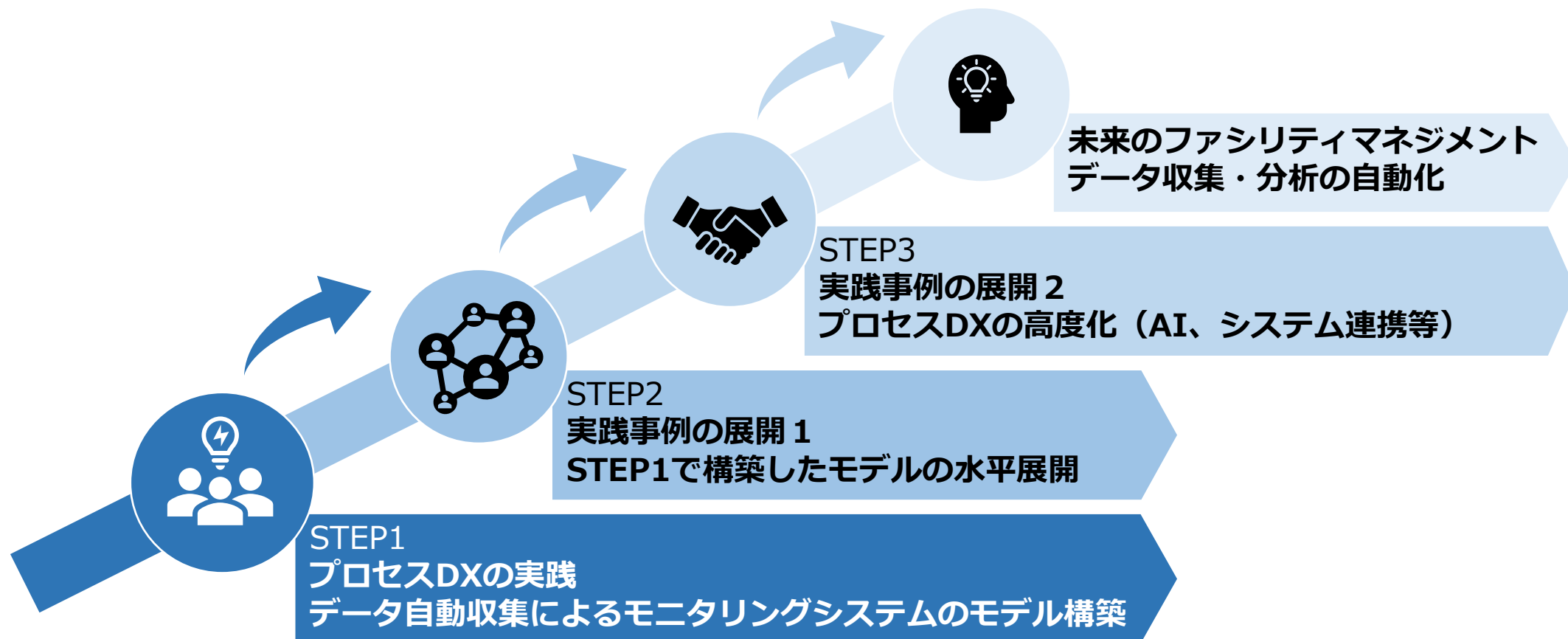
各事業においても、各事業で固有のシステムを運用・維持管理していますが、顧客の要求の変化や法対応などの事業形態の変化に対応したシステムの再構築が急務になっています。そのためには、抜本的な業務プロセスの見直しを行い、理想的なプロセス最適化を実施し、そのプロセスに沿ったデジタル化を推進することによりデータ利活用や新たな提案活動につなげ、提供価値の向上や新たな価値提供を目指します。

業務改善の達成目標

全社を上げて業務改善に取り組み、その達成状況を2020年度の業務内容・業務工数を基準として、2025年度半減させることにチャレンジします。そこで新たに生み出された業務時間をより付加価値の高い業務へシフトすることで生産性を高め、質の高い業務へ従事することが社員のモチベーション向上にもつながることを期待しています。

～脱炭素分野におけるデジタル技術を活用したエネルギーマネジメントサービス強化による グループ環境目標への貢献～

リコークリエイティブサービスはその前身の一つであるエンジニアリング会社の時代から、主にリコーグループの建物・施設を最適な状態で維持管理するファシリティマネジメントを40年以上つかさどっています。これまで蓄積された専門技術のノウハウに、プロセスDXの実践経験が新たに加わることで、より高度な付加価値を提供することにより、リコーグループが目指す脱炭素社会の実現へ向け貢献します。



IoT技術の実践導入による業務効率化とエネルギーマネジメントサービスの強化

DX戦略3

各種設備のIoT化によるデータの自動収集

ファシリティマネジメント分野（建物設備の保全業務）では、これまで現場の人の目で行ってきた日常点検や、各種計測機器の検針作業をIoT化によりデータの自動収集を可能とし、省人化による業務改善を図ります。これによりデータ収集がデジタル化され、従来アナログ収集したデータのパソコン入力や、定型的な報告書作成といった人の手作業が主な業務であったものから、自動収集したデータ情報を基に専門技術者が分析し、最適な設備保全の提案や修繕計画の立案といった、付加価値の高い保全業務へシフトしていきます。

エネルギーモニタリングシステムの構築

さらに、電力をはじめとするエネルギー使用量の自動収集により、エネルギー使用量のリアルタイムの可視化を実現、モニタリングシステムを独自に構築します。使用量の収集から分析にデータを活用することで、エネルギーの効率的な使用の提案などエネルギーマネジメントサービスの強化により、リコーグループが目指す脱炭素社会の実現へ向けその一翼を担います。

IoT技術のさらなる活用

IoT化はデータの自動収集だけにとどまらず、収集されたデータは場所という物理的な制約を受けなくなるため、これまでクローズ化されたシステム内だけで見ることができた監視情報を遠方からも管理可能にします。それにより監視業務の集約化や、データの相互利用が容易になり、高度な分析が可能となります。将来的にはAIを活用した設備運転の将来予測にも取り組み、より付加価値の高いサービス提供を目指します。



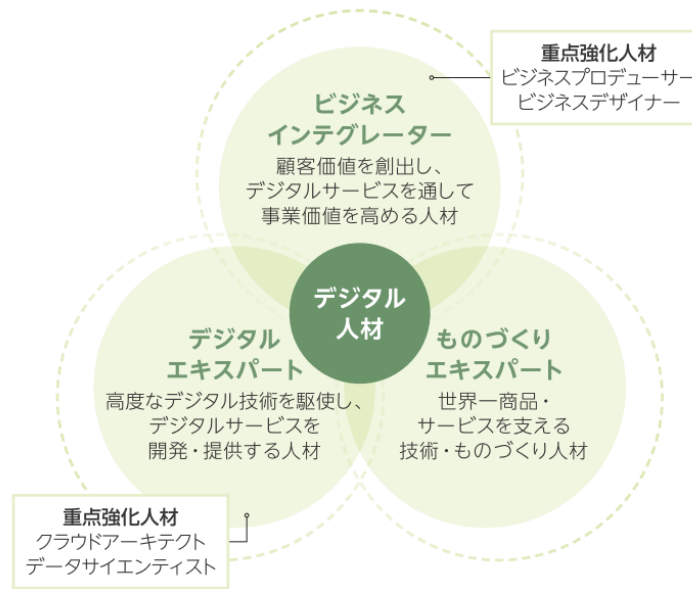
戦略3：それぞれの事業の価値を最大限に発揮できる 自律型プロフェッショナル人材の創出

～各事業のプロセスを最適化し自らデジタルツールの開発によりプロセスDXを実現できる人材を創出～

リコーグループがデジタルサービスの会社になるための経営基盤強化の一つがデジタル人材の育成・獲得で、そのデジタル人材の中でもプロセスDXを実践する上で、業務プロセスをよく理解し、事実・データの分析をもとにして、本質的/最適な課題解決を見出せる人材をプロセスDX人材と定義しています。リコークリエイティブサービスはそのプロセスDX人材が、各事業の専門性に即した活動の中で自律的に活躍する環境を用意し、それによって提供価値の最大化を目指します。

リコーグループのデジタル人材

デジタル技術とデータを使いこなし、
リコーグループのデジタルサービスを創出・加速させる人材



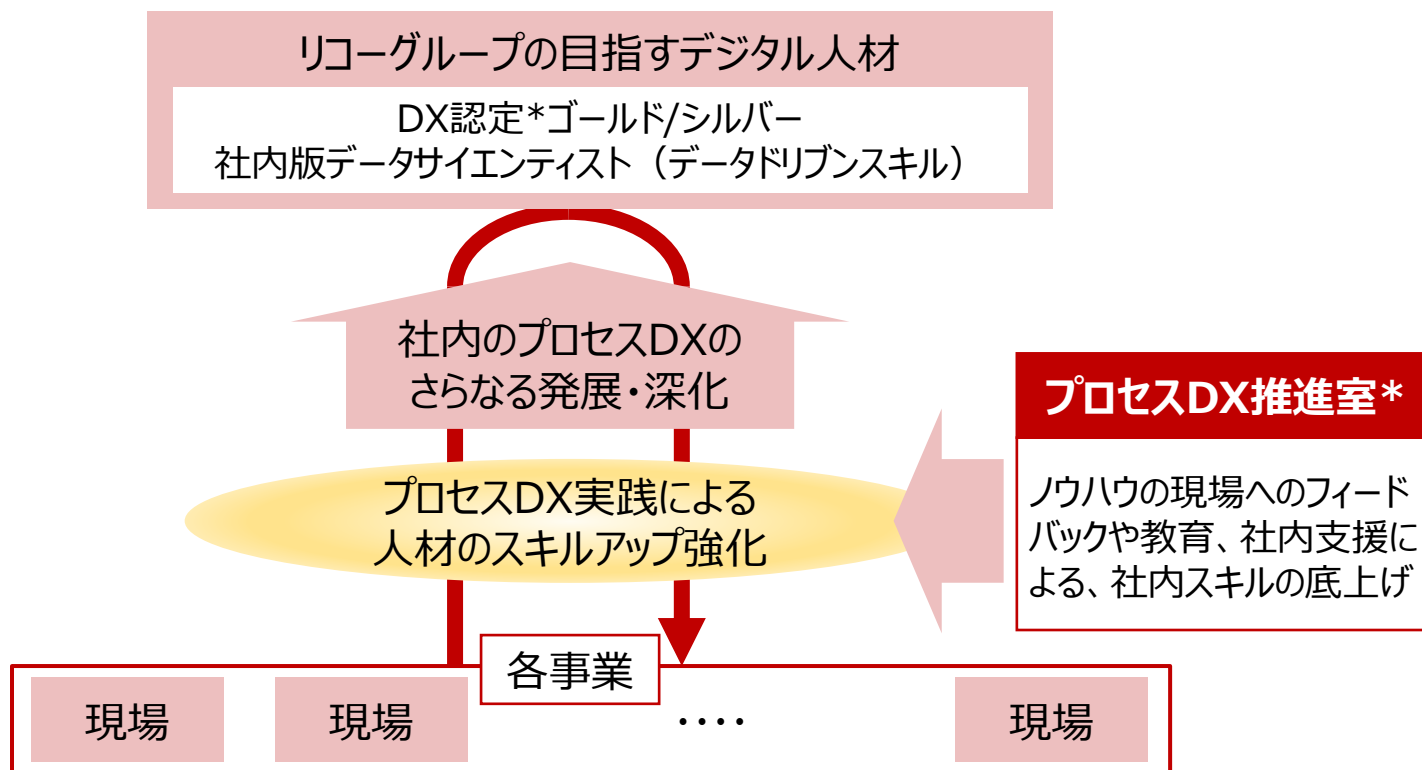
リコークリエイティブサービスが強化、
推進を図るデジタル人材

プロセスDX人材
業務プロセスをよく理解し、事実・データの分析をもとにして、
本質的/最適な課題解決をリードする人材

～プロセスDX人材の育成と社内認定制度の活用～

高い専門性を基礎に、提供価値を高めたシェアードサービスをお客様へお届けするため、各事業のプロセスDX人材の育成を支援する組織を本社機能に設け、全社支援体制の構築によりプロセスDX人材の底上げを図ります。

また、人材の底上げを計る上では社内認定制度によってスキルを測り、その浸透度や達成度を管理することで、プロセスDXのさらなる発展・深化を目指します。



*プロセスDX推進室のミッション

経営者及び事業部門に対しプロセスDXを通し、生産性/提供価値向上のための支援を全社レベルで推進していき企業価値と強味を向上させ、競争力のあるビジネスの力となるように貢献する。

*DX認定～スキルを測る社内認定制度

プロセスDXを実践する中で身に付けたスキルを、プロジェクトやテーマをリードする人材、DXを活用したソリューションを導き出しその構築をリードする人材にわけ、それぞれ到達するスキルレベルを定義し、その達成度を認定する制度です。この社内認定制度を活用し、社員の目標に沿ったスキルレベルの向上を目指します。

～デジタル技術活用環境の整備と人材育成計画～

戦略を推進するため、必要なデジタル技術環境の整備を行うことにより、お客様にとって満足して頂けるシェアードサービスの提供による価値貢献と、デジタル人材の育成へ貢献します。

デジタル技術環境の整備

➤ Power Platform環境の整備

リコーグループのデジタル活用環境であるPower Platformが持つ機能を最大限活用できるよう環境を整備し、DX化へ貢献します

DX戦略 1

➤ 事業に即したシステム環境の整備

各事業のシステムや社内基幹システムの老朽化に伴う新システムの刷新により、レガシーシステムにはない柔軟性を実現し、データ利活用により提供価値の向上や新たな価値提供を目指します

DX戦略 2

➤ エネルギーマネジメントサービスの強化に対応したデジタル環境の整備

設備のIoT化や、エネルギー監視のマルチベンダーに対応したモニターシステムを構築し、AIによる機械学習を活用できる環境も整備し、業務の生産性、正確性向上へ貢献します

DX戦略 3

デジタル人材の育成

➤ 各種Platform開発環境の整備による技術人材の創出

➤ 学習コンテンツと認定制度の整備による社内教育環境の拡充

リコーグループは2020年、デジタルサービスの会社への変革を宣言しました。さらに、リコークリエイティブサービスは2025年を目指して『シェアードサービス会社の国内トップランナー（一流選手）になる』ことに挑戦することを宣言しました。

グループの一員としてデジタルサービスの一翼を担うためには、自らがプロセスDXを推進し、その恩恵を享受することにより、プロセスDXという新しい価値を感じることから始まります。新しい価値を創出することは、競争上の優位性を確立することになり、私たちの仕事のやり方が他社と比較してもそんな色ない一流の仕事であることの証明につながります。

私たちが一流選手としてシェアードサービスを提供することにより、リコーグループのデジタルサービスビジネスへ貢献していくため、一丸となってプロセスDXに取り組みます。

2023年2月

リコークリエイティブサービス株式会社

代表取締役社長

辻 高史