

満足から「感動」に変えるビジネスを

インタビュー

リコージャパン株式会社



リコージャパン本社

<https://www.ricoh.co.jp/sales/about/>

本社 〒105-8503 東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル

・事業内容：複合機 (MFP)・プリンター・ICT関連商品の販売と関連ソリューションの提供／サポート&サービス (保守・ネットワーク構築)／システムインテグレーション・ソフトウェア設計・開発

・設立：1959年5月2日

・資本金：25億円

・拠点：364拠点 (2017年4月1日現在)

満足を超える価値提供を

リコージャパン株式会社は、日本の市場でリコー製品を中心とした商品・サービスを提供し、お客様の経営課題の解決や企業価値の向上に貢献しています。当社のコンサルティング部門では、ドキュメント関係のビジネスやセキュリティ分野のコンサルティングおよび商談支援を行っています。案件の上流工程を担い、要件が決まっていないお客様のトップデザインをヒアリングしながら課題を抽出し、解決策を提供しています。名付けて「OCeaN (オーシャン) 戦略」という方針ですが、「オーシャン戦略」とは、単独機能の提供にとどまらず、さらなる価値をオン (追加) して、お客様の業務を少しでも多く解決していくという戦略です。



リコーのOCeaN戦略 「取引分野の拡大」「顧客の拡大」「新規分野・事業の拡大」と経営基盤を強固にする事により、利益を稼ぎ (earn)、企業価値向上の大海原 (Ocean) をつくる

当社の営業マンが商談を進める中で、背景にあるお客様の真の課題に気付かず、お客様からのご注文で機器やツールだけを提供する場合があります。しかし顧客価値を極大にするためにはコンサルタントが案件に関わり、お客様が何を变えたいのか、真の課題に対する解決策を選んでいく活動をすべきです。そのために我々は単に営業マンが商談を取ってくるのを待っているだけではなく、お客様とのコネクションができれば、SEやコンサルタントも自ら主体的に価値提供を進めていくという「マルチWAY」方針が臨みます。機能の販売のみですと、お客様と強い信頼関係が築けませんが、課題解決に深く携わるとお客様の満足度が上がり、長い付き合いができます。

このような活動を通じて、お客様の課題解決はもちろん、業務生産性を上げ、さらにその先の「お客様のお客様」に対してもサービス価値を向上させることができます。お客様の満足を目指とするのではなく、お客様に「感動」していただけるような価値の提供を意識しています。

ドキュメントソリューションが強み

当社は複合機を販売、サービスするだけでなく、ドキュメントに関する事業にも力を入れています。よくストックされた紙文書をペーパーレス化することがドキュメントソリューションと捉えら

れがちですが、ストックされた紙文書は、業務が終わったあとの情報であり、それを電子化しても業務プロセスそのものにあまり影響がないため、改善の度合いが少なくなります。大手の有名な企業でも業務プロセスの中でいまだ、主に紙文書で業務運用をしていて、次工程の検討や依頼も紙文書でやりとりしていることが多くあります。またメールやスケジュールのようなコミュニケーションのみを懸命に電子化していて、実プロセスでは紙文書でやりとりしているという企業も多く見受けられます。このような実態を問題視していないようなお客様に対して、紙文書がボトルネックになっていることを説明し、改善に向けた課題の顕在化とその改善提案を行っています。ワーカーが仕事をしているシーンにおいてデジタルドキュメントを活用することが業務改革につながることを理解いただき、結果としてデジタルで記録が保存され、会社としても説明責任を果たせる状態になるのがあるべき姿だと考えています。

電帳法スキャナ保存ソフト法的要件認証を取得

当社のドキュメント管理システムであるRidoc Smart Navigator V2は、JIIIMAの電帳法スキャナ保存ソフト法的要件認証を2016年に取得しました。Ridoc Smart Navigator V2は、もともと一般オフィスのコラボ用のシステムとしてワークグループサーバー分野ではシェア一位の文書管理システムでしたが、電子帳簿保存法の規制緩和を受けて、タイムスタンプを付与する機能やデータを範囲指定してその一括検証ができる機能をアドオンして改良し、電子帳簿保存法の平成27年度改正に対応しました。初期設定でこの機能を有効にしなければ、一般のコラボソフトとして従来通り活用することができます。

本システムは中・大手企業をターゲットにしているため、導入までの検討期間が長くなる傾向がありましたが、昨今、電帳法

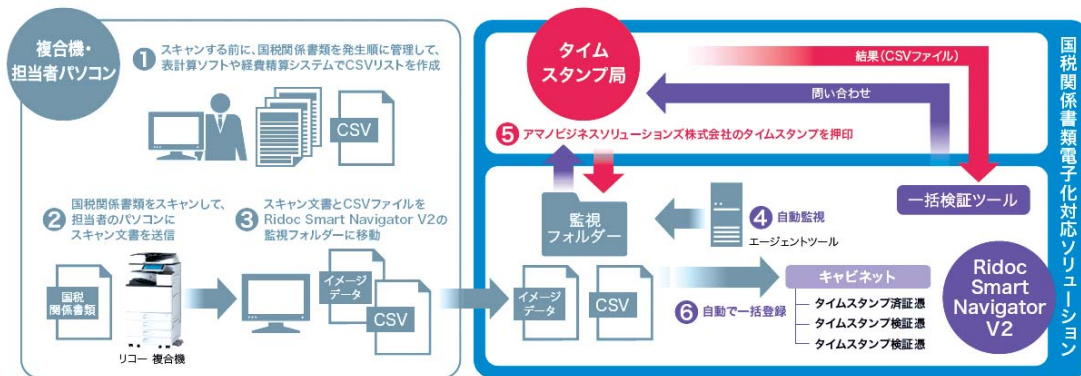
に関して講演や営業活動を行った結果、情報収集フェーズから導入検討フェーズに短期で移ったお客様が多くいます。そういったことから世の中の動向として、電子帳簿保存法対応への意識はかなり高まってきていると言えます。

また昨今キーワードになっている働き方改革についても、紙で行っている業務を改善するように経営からトップオーダーが出ている企業が多くみられます。オーダーを受けた業務部門の責任者が電子化実現のための進め方を模索している状況です。こうした業務部門に、コンサルティングアプローチをしていくと案件が一気に進んでいきます。

このような状況が見えるなかで、当社ではまだまだコンサルティングができる人材に限られ、対応が追いついていません。そこで、これからのコンサルタント人材増加と増強を図るため、昨年度、全社内でもコンサルタント養成の公募を実施しました。この制度によってさまざまな部門から集まった志の高い十数名のプロフェッショナルに対し、2018年4月から3ヵ月をかけてコンサルティングノウハウの集中教育を実施し、早期の独り立ちを目指しています。

これからは電子取引

電子帳簿保存法スキャナ保存対応に関しては当社の場合、電子取引を先行して促進しました。紙取引において、紙で残るものをスキャンするよりも、そもそも入ってくる情報を電子にすれば、電子帳簿保存法の申請やタイムスタンプが不要になるからです。この方針で進めたところ、グループ企業間には完全に電子取引になりました。お客様との取引も、電子にするように働きかけをしています。一例ですが、CEが客先で作業を終了する際、お客様から完了のサインを頂戴する作業報告書は電子帳簿保存法でいうと検取書にあたるため、7年間保存しておく必要



電帳法対応ソリューション

Level 6	<ul style="list-style-type: none"> プロセスの連携が進んだ結果、情報が集約化され、CRM的に関連情報の活用ができています 	<ul style="list-style-type: none"> BtoBでのプロセス/情報共有ができています プロセスの連携と一部の自動化により効率化が進む RPA・BIなどにより、人手による作業が減っている 	<ul style="list-style-type: none"> コグニティブ/AIやIOTなどの活用により、知的生産の効率を高めている
Level 5	<ul style="list-style-type: none"> 業務プロセスから発生した情報が、プロセスに沿って残る仕組みができています 	<ul style="list-style-type: none"> プロセス横断での電子WF化が進んでいる 非定型業務のテーマ/プロセス管理ができています プロセスの可視化が進み、改善しやすくなっている 	<ul style="list-style-type: none"> チームの共有ワークスペースが提供され、活用されている 最適なコミュニケーション手段を選択するリテラシーが育っている
Level 4	<ul style="list-style-type: none"> 正式文書の承認・発行が、原則として電子で行われている 保存文書が集中管理されている 	<ul style="list-style-type: none"> 依頼/報告や申請手続が、原則電子になっている 基幹システムのフロントが電子WFになっている RPAなどにより、人の作業を減らす努力がされている 	<ul style="list-style-type: none"> SNSやチャットによるコミュニケーションが活性化している Web会議が普及している
Level 3	<ul style="list-style-type: none"> 文書管理基準でルール化された保存期間が決められている ルール化された権限基準がある 	<ul style="list-style-type: none"> 単一手続の承認ワークフローが電子化されている 定型帳票による業務が電子化されている プロセスに沿ってドキュメントをシステムで制御している 	<ul style="list-style-type: none"> スケジュールが共有されている SNSやチャットが使われている Web会議が使われ始めている
Level 2	<ul style="list-style-type: none"> 所管部署が決まっている 文書管理規則(規定)がある 文書廃棄のしくみがある 	<ul style="list-style-type: none"> 業務処理ツールとしてスキャンや電子FAXが使われる OCR/OMRを部分的に使っている DMSによる電子ドキュメント活用のしくみができています 	<ul style="list-style-type: none"> メール、スケジュール管理、設備予約などが共通化されている SNSやチャットを一部使っている
Level 1	<ul style="list-style-type: none"> 組織文書という概念がある 電子の組織文書の入れ物がある 	<ul style="list-style-type: none"> スキャンや電子FAX受信ができるようになっている 電子情報を共有しているが、手続は紙が中心である 	<ul style="list-style-type: none"> 共通のメールが使われている 共通のファイル共有のしくみがある
Level 0	<ul style="list-style-type: none"> 組織の文書管理ルールがない 個人の工夫により管理している 	<ul style="list-style-type: none"> 業務を紙の帳票で廻している FAXは紙で出している 	<ul style="list-style-type: none"> メールの統一運用ができていない ファイル共有が統一されていない
	Records Management	Business Process	Communication

成熟度レベルを基準とした評価と提案

があります。従来はお客様のサインは手書きでしたが、タブレットで電子サインをいただく運用としました。この取り組みも、電子取引の一環です。それ以外に紙で残している取引書類がいくつもありますので、今年度、来年度にかけて電子帳簿保存法スキャナ保存に対応するよう社内電子化プロジェクトで検討しています。

判定ガイドで営業力強化

前述したようにコンサルタント養成は積極的にしていますが、現状お客様に一番接しているのは営業マンです。営業マンにはコンサルタントと同等のセンスを身に付けてもらってお客様の課題解決に役立つものは何かを提案できるようにしていくことも目標です。

そのための目安として、お客様企業のIT成熟度レベルを判定



国税庁との意見交換や国税関係書類の電子化の制度および運用の普及啓発活動もしています
ICT事業本部 ICT技術本部 コンサルティング推進室
宮脇崇裕 副室長

するガイドを作成しました。お客様のITの現状を確認するとともに、どこまでレベルを上げたいのか環境・業務の目標を定めさせていただきます。そして目標達成するためのツールを提供していきます。

お客様のITリテラシーのレベルや業務レベルを判定して、レベル達成のために何が必要なのかを検討すると営業スタイルが変わり、課題解決に向けた提案がより鮮明になります。大手のお客様を対象に、トライアルでこの提案手法を始めていますが、さらにブラッシュアップをしていきます。当社の営業全員がこの視点でお客様とコミュニケーションがとれ、お客様の現状と目標、そのための提案すべきものが分かるようにしていくことを目指しています。

団体活動は奉仕の心で

リコー本体はJIIMAにずいぶん古くから加入しています。当社の前身にはマイクロフィルム関連の事業社も多くありましたが、ゆかりは古いですね。業界団体に所属すると、世の中の流れや他社情報を知ることができ、見識を広げられるのがメリットです。外部から得た情報はビジネスにも生かしていきたいと考えています。もちろん公的な活動をする事で日本をより良くしていくための一助になればとも考えています。国の方針を変えていくことは時間がかかることですから、奉仕の心をもって活動するということを念頭におき、日本の未来に微力ながら貢献していきます。JIIMAには政府に対してあるべき姿を提言し続けて欲しいと思っています。