

# RICOH

## リコージャパン株式会社

### 戦略的システム統合で業務工数を75%削減!

ASTERIAとNotesデータベース連携で可視化を実現し保守契約率10%UP

リコージャパンは、7月1日、全国7社の販売会社とリコーの販売事業本部が統合し発足した。同社の北海道営業本部(旧リコー北海道)は、ASTERIAの販売パートナーとしてのノウハウを持っている。実際に社内でも「ITサービス」(ハードウェアやシステム保守など定期的に収入が得られるビジネス)のためのシステムを構築し、グループ会社を巻き込む形で本システムの運用を広げようとしている。このシステムの中核を担う配信用データベースにおいて、多様な商品の契約更新情報を集約すべく活用されたのが、インフォテリアのASTERIA WARPなのである。



リコージャパン 北海道営業本部オフィス

#### ITストックビジネスの継続利益を実現するITシステムに刷新

リコージャパンの渡辺秀康氏(北海道営業本部 ソリューション事業部 ソリューション戦略室)は、新会社の狙いについて「グローバルビジネスを視野に、ブロック単位で展開してきた国内の販売機能を1つにまとめ、各販売会社が有している資源(優れた仕組みやノウハウ、人材)を有効活用し、お客様のニーズにあったソリューションを全国共通でシームレスに提供することが目的です。」と語る。北海道営業本部(旧リコー北海道)では従来からASTERIA WARPを用いて開発されているITストック情報の統合システムも日々、改良されている。

同社の要となる複写機/複合機分野は、機器の使用度に応じて収入を得られるストックビジネスのモデルが確立されている。一方、ITソリューション分野では、継続的に安定した収入を得る仕組みが弱かったことが、ビジネスの足腰の弱さにつながっていた。この「ITサービス分野でのストックビジネス」を、いかに増やし、取りこぼしなく獲得できるかという点が大きな課題だった。

渡辺氏は「システム保守契約は、各商品の担当者から商品ごとにバラバラに営業へ更新案内が連絡される状態でした。このためお客様に契約更新をご案内する営業に負担が掛りますし、お客様へのご案内が漏れてしまったケースもありました。そこで、お客様ごとに契約・更新情報を一元管理して配信できる仕組みを考えたので

す」と当時の状況を振り返る。新システムの開発は、これまで各商品単位で管理されていた契約更新情報(ハード・アプリケーション保守契約、ライセンス契約など)を、お客様をキーとして管理できるように、3段階のプロセスを経ることで進められた。

#### ■第一プロジェクト 散在するNotesデータベースで 管理されていた契約更新情報を一元化

2007年4月、最初のプロジェクトが始まった。この段階では、既存データベース(商品ごとのLotus Notes/Dominoデータベース)の修正を最小限にとどめ、「最短で最大の効果」を発揮させることに主眼が置かれた。この際、データ集約の連携ツールとして大いに活躍したのが、インフォテリアの「ASTERIA WARP」であった。

ASTERIA WARPの導入により、散在していたデータベースを、配信用データベースにまとめ上げ、商品ごとの更新情報を顧客単位で集約・統合できるようになった。さらに各データベースの受け入れ側にもASTERIA WARPを活用し、仕入取引先から提供されるExcelデータの自動取り込みフローを作成。各営業に対し、メールで更新案内を定期配信できる体制もLotus Notes/Dominoの機能によって整えられた。これにより商品管理スタッフの作業工数は75%も減少したという。

このプロジェクトは2007年9月に完了した。「システム運用を開始して保守契約更新率が



北海道営業本部  
ソリューション事業部  
ソリューション戦略室 室長

渡辺 秀康氏  
わたなべ ひでやす

#### ●CORPORATE DATA

#### リコージャパン株式会社

主力の複写機から、統合型デジタル文書管理ソリューションまで、幅広くオフィス環境の改善を提案する老舗のソリューションプロバイダー。2010年7月、国内の販売会社7社を統合し、販売事業本部の機能をまとめた新会社「リコージャパン」が発足した。2010年7月1日現在、従業員数は13,500名にのぼり、国内各所に315の拠点を持つ。

URL ● <http://www.ricoh-japan.co.jp/>

10%ほど向上し、結果的に大いに売上げにも貢献できるようになった(渡辺氏)という。システム設計に携わったリコー ITソリューションズ株式会社のシステム構築担当者もASTERIA WARPの使い勝手を高く評価している。「ASTERIA WARPによって、今回初めてLotus Notes/Dominoデータベース間の連携を実現しました。業務プロセスが可視化され、要求設計時の具体的なイメージのすり合わせも楽になり、とてもスムーズに接続できました」と説明する。

**■第二プロジェクト  
マスターデータの精度を高めながら  
物理的にデータを統合**

2009年4月、第二プロジェクトが始まった。この段階の目的は、配信用データベースによる更新案内配信ロジックを活用しながら、商品単位で管理されていた既存データベースを新データベース(ITストックDB)に物理的に統合し、真の意味でのデータの一元管理を完成することだった。このデータの統合・一元化の最大の障害が、既存データの移行(名寄せ作業)にあったが、ここでもASTERIA WARPの機能を十二分に活用できた。個々のデータベースのフィールドやフォーマットの差異を吸収するために、データクレンジングが行われたのだ。それらの情報をASTERIA WARPによって各データバ

スに配布し、何度もシミュレーションを繰り返しながら、正確なマスターデータへと収れんさせていった。

新システムは2009年11月から本格的に運用が始まった。渡辺氏は「データを統合・一元化できたことで、顧客ごとにデータの串刺し検索・表示が可能になり、作業効率やデータ精度は大幅に上がりました。また新たな商品の契約情報を柔軟に取り込むため利用範囲も拡大しました。」と語る。ITストックDBの導入により各商品担当者は、個別に行っていた各データベースの修正やメンテナンスという定形業務から解放され、他の業務に携わることができるようになった。更新管理に携わるスタッフは旧リコー北海道全社で10名ほどいたが、ASTERIA WARP導入後は5名に削減され、その5名で今までの倍の作業をこなせるようになったと言う。

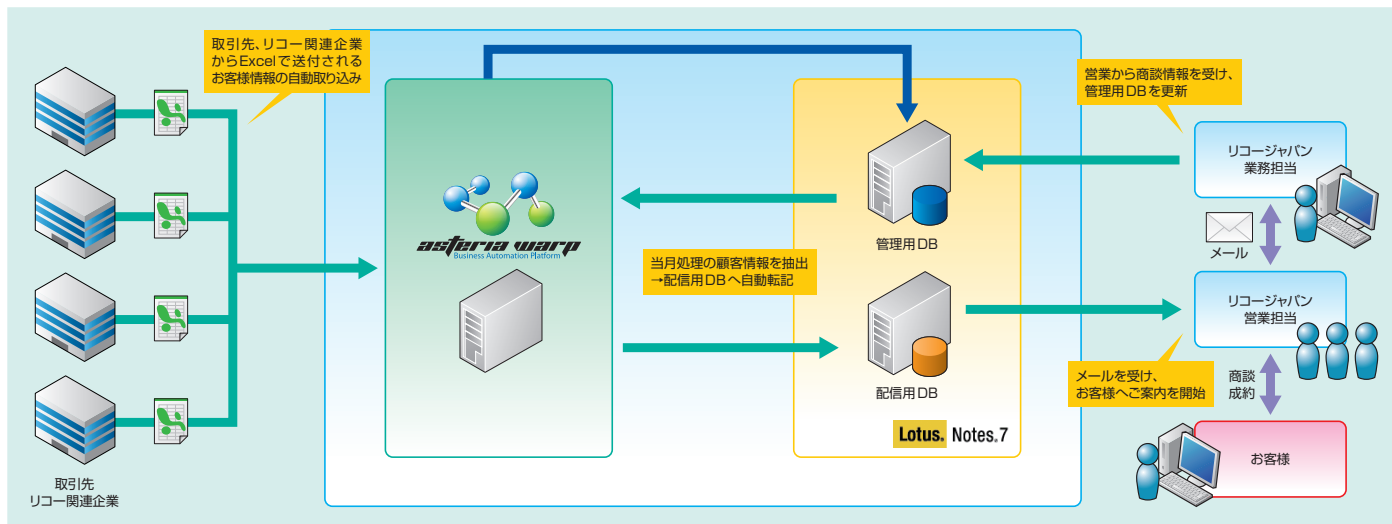
**■第三プロジェクト  
契約更新確認フローで作業効率アップ  
とデータの最適化を図る**

2010年9月現在、第三プロジェクトが始まっている。契約数が最も多いハード保守では、更新確定の情報は保守サービスを担当するリコーテクノシステムズからリコージャパン側の商品担当者にフィードバックされる。この過程で、更新確定データの取り込み処理が整備されておらず、データがメンテナンスされるまでに大き



なタイムラグが発生していた。渡辺氏は「現行システムは、旧リコー北海道内ではしか運用されていませんが、今後は北海道を担当するリコーグループのサービス会社を巻き込みながらデータの共用を通じて、情報の取り込みサイクルを早め、データの鮮度と精度をさらに高めていきたい」と改善の方向性を示した。このプロセスのフローにおいても、ASTERIA WARPの活躍が期待されている。ASTERIA WARPによってデータをうまく吸収・循環させながら、グループ全体を通じた更新の最適化を図る意向だ。

リコージャパン北海道支社社内システム構成図



**infoteria  
インフォテリア株式会社**

〒140-0014 東京都品川区大井1丁目47番1号NTビル10F  
TEL. 03-5718-1250 FAX. 03-5718-1261  
E-Mail. sales@infoteria.com  
URL. <http://www.infoteria.com/>

このカタログに記載された情報は2010年9月現在のものです。内容は予告なしに変更することがあります。  
©2009 Infoteria Corporation All Rights Reserved.  
Infoteria、インフォテリア、ASTERIAは、インフォテリア株式会社の登録商標です。  
その他、各会社名、各製品名は、各社の商標または登録商標です。

お問い合わせ先：