

コピー機販売からIT・ネットワークサービスベンダーへ 目指すは「リコーに全部おまかせ」

ネットワークサービスの事業拡大を進めるリコーがPBX / ビジネスホン販売でも攻勢をかける。全国に根を張る販売サービス網を駆使し、IP電話導入提案を積極化。今後ますます存在感を増しそうだ。

文 坪田弘樹 (本誌)

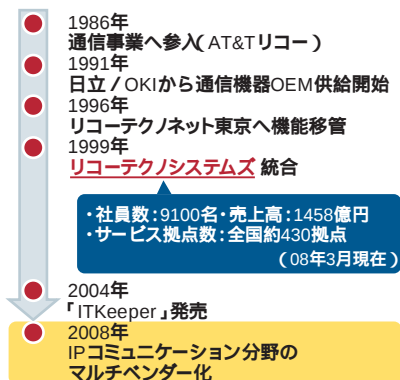
コピー機 / プリンター大手のリコーが、中小事業所をターゲットとするネットワークサービス事業に一層注力する姿勢を打ち出している。通信事業の強化もその施策の1つだ。この9月に、約17年間続いたビジネスホンのOEM供給を収束。マルチベンダー化により商材選択の幅を広げ、顧客企業の通信環境にも深く切り込もうと体制を練り始めている。

重厚な販売サービス網

今回の強化の狙いを語る前に、リコーの現況について整理しておこう。

図表1の通り、同社の通信事業は1986年に端を発する。ターゲットは、OA機器の既存顧客である中小オフィスだ。これを包含する「ネットワークソリューション」事業カテゴリは、

図表1 リコーの通信事業の展開



年商2100億円規模という。

その中核を担うのが、リコーテクノシステムズだ。サービス拠点数は全国に約430拠点。総勢5000名を数えるカスタマーエンジニア(CE)のうちOA機器のみを扱うのは約1100人で、ITに対応できる技術者は3000人、さらにネットワークやサーバーに高い対応力を持つ技術者は900人を数えるという。全国に張り巡らされたこの販売サービス網が、なんと言ってもリコーの最大の強みだ。

また、これらの数は「箱売り型からサービス提供型ビジネスへの転換」の進捗度をも表している。

リコー・販売事業本部ソリューションマーケティングセンター・NS事業推進室の宮脇崇裕担当マネージャーが語る「プリンタもMFPも今やネットワーク機器。精密機械としてのOA機器の修理だけではユーザーの要望に対応できない。サポート人員の多くが、何らかの形でネットワークへの対応ができる。そういう業界になっている」という言葉が、同社の現況を物語っていると言えるだろう。

中・小規模層に受ける「安心感」

リコーは2004年から、顧客企業のネットワーク環境構築からIT導入・



リコー
販売事業本部 ソリューションマーケティングセンター NS事業推進室
兼 TEiO企画グループ
担当マネージャー
宮脇崇裕氏



リコーテクノシステムズ
ITサービス事業本部
IPコミュニケーション
事業推進室
室長
八巻利彦氏

活用、運用管理にいたるまでをワンストップで提供するサービス「ITKeeper」を展開している。

最大の訴求ポイントは、重厚なサポート網に裏打ちされた「安心感」。特に、ブロードバンド環境が十分に整備されていない小規模事業所層に、「何かあれば駆けつける」オンサイト保守をセットにしたパッケージ「NET Begin BBパック」が受けている。ブロードバンド回線開通の手続、プロバイダー契約から機器の導入・設定、保守までを丸ごと提供し、IT導入を全面的にサポートする(図表2)。

オンサイト保守を売りとするため「ランニングコストは若干高め(宮脇氏)」。だが、「お客様からは、『大概のネットワークサービスはセンター型で、手足は自分でやらなければならない』という声が挙がる。その不満を解消できるのが我々の強み」と、これまでの展開に同氏は手応え十分だ。コ