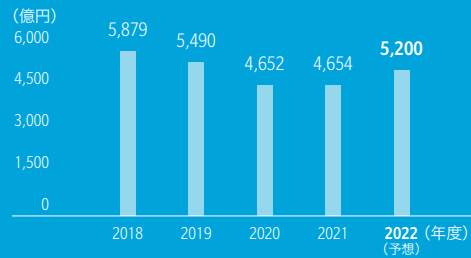


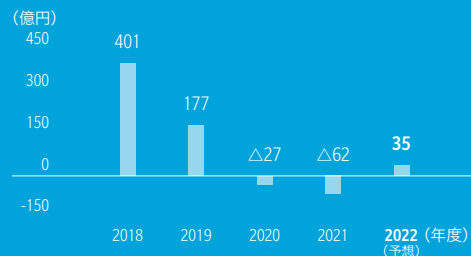
# 各事業の成長戦略



## 売上高



## 営業利益



## 市場環境認識

### 機会

- IT部門や専任担当者が不足しがちな中堅・中小企業におけるITサービス(クラウド含む)ニーズの高まり。
- 業務効率向上を目指す企業や地方自治体においてDX推進の需要増加。情報セキュリティー強化、オフィスのドキュメントに関連するワークフロー最適化、カメラや画像を活用したソリューションのニーズの高まり。

### リスク

- 先進国市場の複合機市場の成熟化や、オフィスでプリントを行わないワークスタイルの定着。
- 半導体などの部材逼迫および価格高騰、新型コロナウイルスのまん延によるサプライチェーン全体への影響や、物流コストの上昇などによる、売上原価の上昇とお客様への供給遅延。

## 各市場のCAGR(2020—2022年度)

市場	ハード	ソフト
複合機	ハード	+2%
	ソフト	+3%
ITサービス	+8%	

※当社推定

## 成長戦略

- DW-DXは、オフィス事業で培った顧客基盤を維持しながら、業種に特化したデジタルワークフローサービス、業種によらないクラウドサービスも活用したマネージドITサービスやサイバーセキュリティーサービスなどを高付加価値サービスとして追加。顧客のライフタイムバリューを拡大することにより、デジタルワークプレイス事業へと転換。さらに当社のカメラと画像技術を活用した動画ソリューション事業を拡大(→P28)。
- 欧米では、月額課金(Monthly Recurring Revenue)モデルの商材の拡大によって、安定収益基盤を確立し、サービスデリバリー体制を強化することで事業拡大。自社開発商材による高付加価値化と、オペレーションの標準化、新規テーマの絞り込みにより収益性を改善。日本では、地方自治体のDX推進を支援。
- オフィスは、半導体など部材の計画どおりの調達、調達先の複線化と設計変更、生産拠点の相互補完関係構築など開発・生産・調達部門一体の取り組みによって供給量を最大化。原材料高騰分の価格対応で売上総利益の確保。製品サービスのリモート化、バックオフィスのアウトソース化で売上原価を低減。
- 顧客ターゲティングおよび提案作成においてAI活用による販売生産性を向上、コロナ禍で成功したインサイドセールス・リモート営業などを継続拡大、また開発テーマの絞り込みにより研究開発費を低減し、営業利益を向上。顧客体験の向上による顧客満足度向上。

## 戦略的KPI

KPI	2021年度 目標/実績	2022年度 目標
MRR*成長率	+15%以上/年 →+16%/年(実績)	+15%以上/年
顧客維持率	1pt改善/年 →+4.9%/年(実績)	2pt改善/年
サービスファクトリー展開国数	10カ国→2カ国(実績)	25カ国
自社開発商材売上金額成長率	+15%以上/年 →+10%/年(実績)	+15%以上/年

※ MRR: Monthly Recurring Revenue

## 各事業の成長戦略: デジタルワークプレイス事業

### Close Up

## DXの加速を追い風に、 マネージドITサービスを拡大

### 顧客企業のIT管理業務を 一括でサポートしMRRを向上

当社では、企業のIT管理業務を一括して請け負う「マネージドIT (MIT) サービス」を提供し、お客様企業の生産性、効率性の向上と、セキュリティの確保に技術的な面から貢献しています。当社のMITサービスは、クラウド、セキュリティ、統合コミュニケーション、インフラ管理、アプリケーション開発、遠隔サポートなどの幅広いサービスを、お客様の企業規模や業種業態の特性に応じて、柔軟に提供できることが特徴です。さらに、当社は北米で多くの拠点を持つので、お客様に対して、いつでも、どこでもサポートを提供できることも、ほかのMITサービスプロバイダーにはない強みです。

例えば中小企業では、社内にITの専門スタッフがいないことにより、IT管理業務を十全に行えず、IT活用が進まないケースがあります。そうした企業に対しては、当社のMITサービスでオールインワンパッケージをお勧めしています。これにより顧客企業は、内部で人財を雇用しなくてもIT管理業務を行うことができます。また、コロナ禍

で増加した、情報セキュリティ対策、コラボレーションツール、クラウド環境のアプリケーションなどのニーズに対して、我々は、お客様のIT基盤をクラウド化し、ワークフローを最適化することで対応しています。具体的には、ワークステーションの管理、情報セキュリティ対策、ユーザーヘルプデスク業務の提供などを行っています。従業員の勤務地に関わらず、いつでもどこでもITサポートを受けられる体制を整備し、顧客企業のリモートワークへの移行を迅速にサポートしています。

このようなMITサービスを、複合機の顧客企業に対して提供することで、MRR (Monthly Recurring Revenue: 月額課金) の向上により安定収益基盤の獲得につなげています。

### 北米地域におけるMITサービスのリーディングカンパニーへ

デジタル市場が急速に変化するなか、当社は、北米におけるMITサービス業界のリーダーを目指し、質の高いカスタマーエクスペリエンス(以下: CX)を提供し続けていきます。外部評価として、



All Covered, Konica Minolta Business Solutions, U.S.A., Inc.

### Julie Branc

マネージドITサービス業界で20年以上のキャリアを持ち、あらゆる業種・規模の顧客企業を対象に、エンジニアリング、アカウントマネジメントなどを担当。直近では、MIT製品ポートフォリオ・サービス企画、CX (カスタマーエクスペリエンス) の2つの部門長を務める。

2022年の5月にマネージドサービスプロバイダー調査サービスのCludtangoにより、the top managed service provider in the U.S. に選ばれています。

私たちの部門では、CXを向上させるために、カスタマーファースト戦略を推進しています。この戦略では、ベルソナに基づくカスタマーサクステームの構築や、サービスのパッケージ化により、サービス提供フローの合理化やお客様の購

買プロセスのシンプル化に取り組むほか、顧客企業の個々のニーズに応じたサービスの提供を強化しています。これらの戦略的な取り組みにより、顧客満足度を向上し、顧客リテンションを上げ、サービスのアップセル・クロスセルの増加による収益性の向上を図っています。

お客様第一主義のもと、これからも、ワールドクラスのサービスを提供し続けます。