

会社情報

顧客：リコージャパン株式会社
業種：複合機（MFP）、プリンターなどの画像機器やICT関連商品の販売、関連ソリューションの提供など
本社：東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル
従業員数：18,552名
（2018年4月1日現在）

ビジネス課題

- 「働き方改革」「セキュリティ対策」領域での顧客向け営業支援強化。
- 特に、主要取引先である中小企業向けのセキュリティ領域におけるブランド認知の向上。
- 確度の高い見込客の育成および商談獲得。

販売ソリューションおよび協業内容

- Symantec Email Security.cloud
- Symantec Endpoint Protection Cloud
- Symantec Email Security.cloud
- Symantec Web Security Service

上記販売ソリューションに加え、デジタルマーケティング施策として、シマンテックのインサイドセールスを活用したリード生成、案件化の支援を実施。

協業成果

- 中小企業から大企業まで、あらゆる業種、規模の顧客に、ワンストップでトータルなソリューションを提供、運用支援が可能になった。
- デジタルマーケティング、インサイドセールスの施策実施により、売上に対するROIは200%を示した。
- シマンテックのインサイドセールスにより、確度の高いリードを案件化することができた。

リコージャパン株式会社

中小企業向けセキュリティ領域のブランド認知および企業価値向上を目的に、シマンテックとのパートナーシップを強化



株式会社リコーの日本国内における販売統括会社として、複合機（MFP）やプリンターの販売だけでなく、さまざまな業種の経営課題の解決を支援するリコージャパン株式会社。特に従業員30名前後の中小企業向けに「働き方改革」「セキュリティ強化」の支援に注力している。そこでシマンテックとの連携を強化、デジタルマーケティングによるデマンドジェネレーションやソリューション提供を通じ、新たな価値を創出している。

国内で100万事業所超にワンストップでソリューションやサービスを提供

リコージャパン株式会社（以下、リコージャパン）は、自社製のMFPやプリンターはもちろん、Windows PCやICTデバイスなどの販売や、導入先の企業の経営課題、業務課題に即したソリューション、サービスを提供している。同社 取締役 販売事業本部の山口 敬督氏は、ビジネスの強みを次のように説明する。

「国内で100万事業所以上のお客様と取引があり、お客様へワンストップでソリューションやサービスをお届けしています。こうした取り組みが評価され、第三者機関のJ.D. パワー社の顧客満足度調査で、満足度 No.1 を4年連続でいただきました」（山口氏）。

特に同社が重視するのが「働き方改革」と「セキュリティ強化」の領域だ。この2つは顧客企業においても大きな経営課題となっている。

「2019年1月8日には『RICOH Intelligent WorkCore』を発表しました。これは、新たに発売するリコーの次世代複合機と、クラウドプラットフォーム『RICOH Smart Integration』により提供される各種クラウドサービスを組み合わせたもの。お客様のさまざまな業種業務に対応した最新のクラウドサービスと連携したワークフロー改善や、最先端のセキュリティ機能への対応を実現し、働き方改革を支援します」（山口氏）。

現在、同社の国内における取引顧客に占める中小企業の割合は約70%にのぼる。これらの顧客企業向けに「分かりやすく、使いやすい」ソリューションをスピーディに提案するために、シマンテックとの協業をこの1、2年で強化しているところだ。

「シマンテックの協力のもと、『Symantec Email Security.cloud』『Symantec Web Security Service』を組み合わせ外部からの脅威を低減する『RICOH クラウド型メール&ウェブセキュリティパック』を中規模企業向けにリリース。そして、小規模企業でも導入が容易で、スマートフォンやタブレットなどのモバイルセキュリティを高める『Symantec Endpoint Protection Cloud』を中核にした『RICOH モバイルデバイスセキュリティパック』をリリースしました」（山口氏）。シマンテックのパートナーとしての同社の独自価値について、山口氏は「ソリューションの展開体制」「対応力」の2つのポイントを挙げてくれた。

「リコージャパンは全国各地に拠点を配置し、販売、サービス、業務（ビジネスサポート）、ソリューションの専門性を融合しワンストップでソリューションやサービスを提供しています。また、お客様への提案については全国354の拠点、406の営業所と428のサービス拠点を配備し、シマンテックと密に連携をとり対応しています」（山口氏）。

こうした顧客への価値の高い提案を行う取り組みが評価され、シマンテックからは「2018 Japan Growth Partner of the Year」を受賞している。

「働き方改革」と「セキュリティ強化」の両立に課題を持つ企業が増えている

では、国内の主要取引先である中小企業はどのような課題を抱えているのだろうか。リコージャパンのセキュリティ事業の戦略や商品企画を担当する、ITサービス企画室の丸木 久美氏は次のように語る。

「企業規模を問わず、大きな背景として、労働人口の減少による人手不足は大きな課題です。私たちは、中小企業の中でも、特に従業員30名前後のお客様にフォーカスしていますが、やはり、働き方を変えて業務の効率化を進めることが経営課題となっています」（丸木氏）。

たとえば、社員一人が複数のデバイスを使うマルチデバイス化や、BYOD化が進んでおり、多様なデバイスのセキュリティについてどのようにすればよいか分からない、あるいは、リスクを認識していない企業があるのが現状だという。

こうした「働き方改革」「セキュリティ強化」の課題を解決するソリューションが、上述した「RICOH クラウド型メール&ウェブセキュリティパック」と、「RICOH モバイルデバイスセキュリティパック」だ。

大規模企業から小規模企業に至るまで、働き方改革を進める上でセキュリティの確保は重要な要件だ。シマンテックとの協業により、「あらゆる企業規模や業種に対応したソリューションを複合的に組み合わせることが可能になった」と

“シマンテックの
高いスキルやノウ
ハウに裏打ち
されたインサイド
セールスによって、
確度の高いリード
がセールスにパス
され、その後の
受注に結びつける
ことができました”



リコージャパン株式会社
執行役員
販売事業本部
デジタルマーケティング担当
山口 敬 氏



リコージャパン株式会社
ICT事業本部
ICT企画センター
ITサービス企画室
セキュリティ企画グループ
リーダー
丸木 久美 氏

丸木氏は述べる。この協業を通じて、「さらにセキュアなテレワークインフラを提供することを支援していきたい」という。丸木氏に、企業がソリューション導入に際して何を重要視するかを聞いた。企業規模によって重要視するポイントは異なるが、「企業規模が大きく、IT専従組織がある企業であれば、具体的な導入イメージをもって製品選定を行う傾向があるため、導入前から導入後のサポートまでワンストップで提供されること」が重要視されることが多い。

一方、小規模企業になればなるほど、「ブランドの信頼性」がものをいう。

「信頼できるソリューションであることに加え、価格がリーズナブルであること、そして、導入後の運用負荷が少ないことが重要視されます。限られたリソースおよび少ない手間で運用できることが重要視されてきます」(丸木氏)。

シマンテックとの協業により、デジタルマーケティング領域で ROI 200%の成果

具体的な両社の協業はデジタルマーケティング領域にも及び、「シマンテック製品に対する社会的信用の高さを生かし、デジタルマーケティング領域での取り組みを行っている」と丸木氏は述べる。

「特に中小企業のお客様に対し、「働き方改革」と「セキュリティ強化」といえばリコージャパンであるというブランド認知を図りたいと考えました。その手段の一つとしてデジタルマーケティングの有効活用は重要なポイントでした」(丸木氏)。

具体的には2018年度の第2四半期から第3四半期にかけて、会員系のWebサイトに「働き方改革の課題解決」をテーマにしたリコージャパンとシマンテックの共同記事を掲載。記事閲覧のために個人情報登録した見込客に対し、シマンテックのテレセールス部隊がインサイドセールスを行い、提案のアポイント取りまでを行う。

この施策の効果として、高い投資対効果が挙げられる。

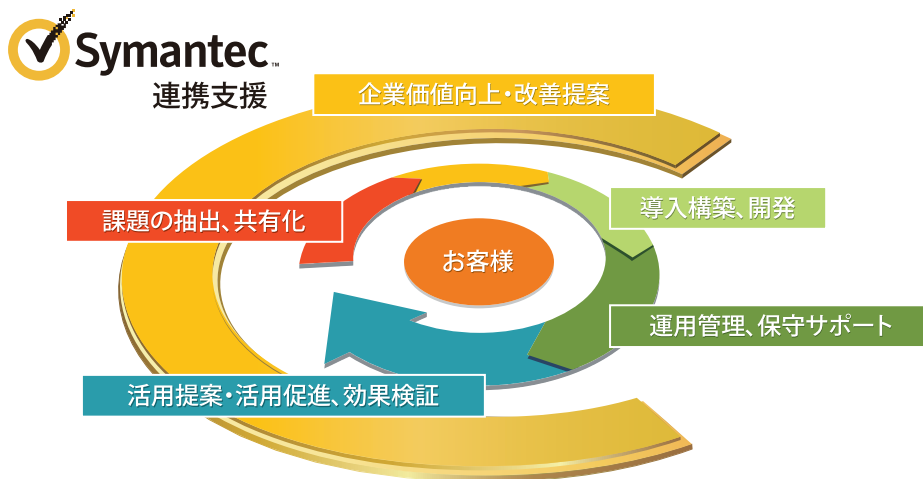
「まずテレセールス、デジタルマーケティング協業では、売上ベースでROI 200%という高い成果を出しました。インサイドセールスから、リコージャパンのセールスにパスした見込み客の“質”も高く、成約率が高かったことがその要因です。シマンテックの高いスキルとノウハウにより、十分な成果を出すことができました」(丸木氏)。

丸木氏は、施策の成功要因として、「施策全体のマネジメント」を挙げる。コンテンツは記事を公開して終わりではなく、読者の反応を見ながら、反応が悪ければタイトルを変える、テレセールスはお客様の反応を見ながら、課題やニーズに関する確度の高い情報を掘り起こす、こうしたきめ細かい施策のマネジメントが成功につながったというのだ。

今後は、導入先企業の導入事例作成などを通じ、社内外にユースケースを広く共有する取り組みも進めていく。これにより、働き方改革に取り組みたい中小企業が、セキュリティの課題を「自分ごと化」するような新たな需要喚起につなげるだけでなく、導入企業同士の横のつながりを強め、セキュリティを高める取り組みにつなげていきたいそうだ。

また、新たなチャレンジとして、中小企業をターゲットにしたリコージャパンとシマンテックの共同ユーザー会の開催や、現場の営業やSE、サービスエンジニアといったリコージャパン社員向けのトレーニングなども検討中だという。

ソリューションのパートナー販売や、デジタルマーケティング、テレセールス領域における連携スキームの継続に加え、新たな取り組みを通じ、今後も両社は、顧客企業の「働き方改革」「セキュリティ強化」の推進を強力にバックアップしていき違いない。



About Symantec

株式会社シマンテックは、米国シマンテック コーポレーションの日本法人です。シマンテックコーポレーション(Nasdaq:SYMC)は、サイバーセキュリティのトップ企業の一つです。民間で世界最大級の脅威インテリジェンス (GIN: Global Intelligence Network) を運用しており、多角的な脅威を迅速に発見することで、より多数の顧客を次世代の攻撃から防御します。シマンテックは、サイバーセキュリティとデータセキュリティを表裏一体の統合プラットフォームにより提供できる唯一のセキュリティベンダーで、企業の重要な情報をオンプレミス・モバイル・クラウドやIoT環境も含め、包括的に保護するソリューションを提供いたします。

詳細についてはシマンテックにお問い合わせください。



〒107-0052 東京都港区赤坂1-11-44 赤坂インターシティ
03-4540-6226 | www.symantec.com/ja/jp