

# 富士フイルムホールディングス株式会社 ドキュメント事業説明会

2016年5月17日



富士ゼロックス株式会社

本資料における業績予想及び将来の予測等に関する記述は、現時点で入手された情報に基づき判断した予想であり、潜在的なリスクや不確実性が含まれております。従いまして、実際の業績は、様々な要因によりこれらの業績予想とは異なることがありますことをご承知おください。

© 2016 Fuji Xerox Co., Ltd. All rights reserved.



## 本日の内容

- ドキュメント事業主要戦略における  
2015年度の進捗と2016年度に向けて
  - アジアパシフィック/中国戦略
  - グローバルサービス戦略
  - プロダクションサービス戦略
  - オフィス戦略
  
- 体質強化における2015年度の進捗と  
2016年度に向けて

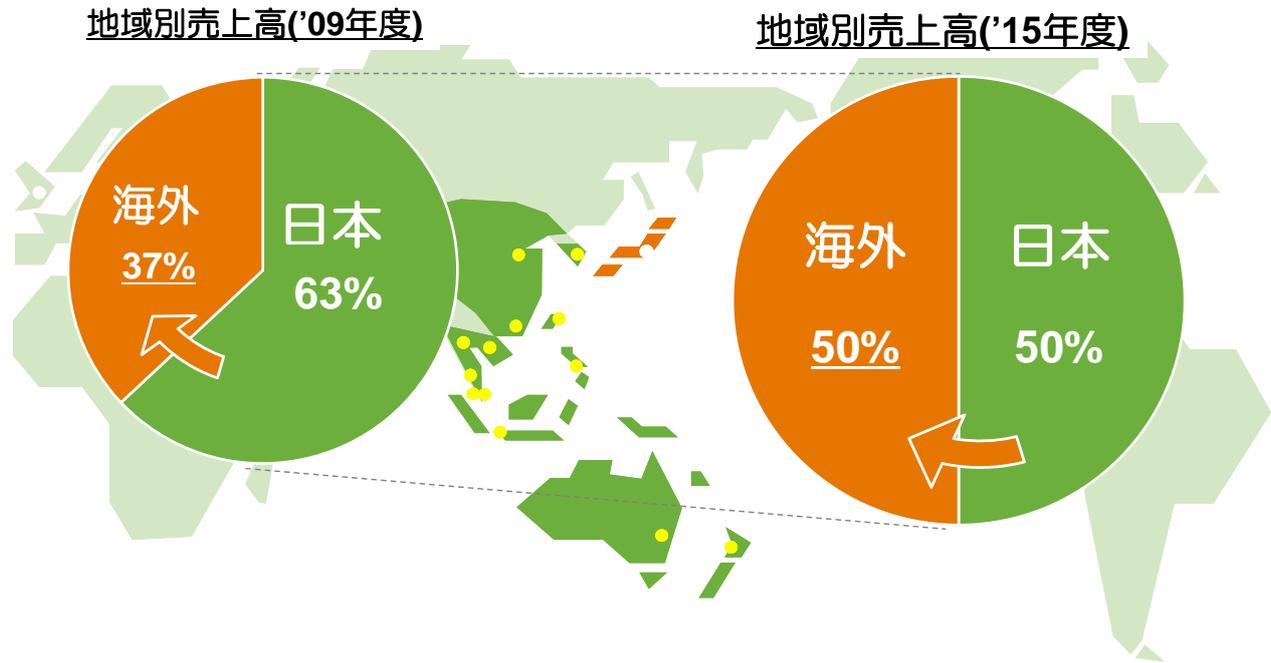
\*アジアパシフィック (AP) ... オーストラリア, ニュージーランド, シンガポール, マレーシア, タイ, 台湾, ベトナム, フィリピン, 韓国, 香港, インドネシアの11ヶ国

© 2016 Fuji Xerox Co., Ltd. All rights reserved.



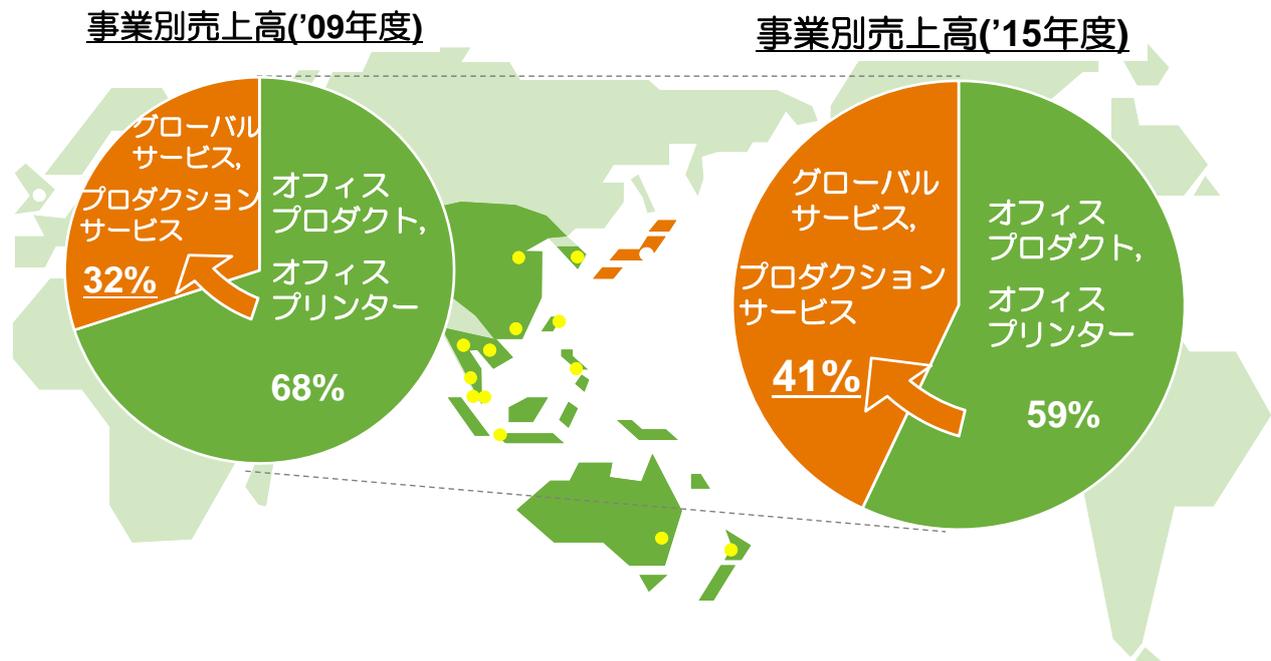
# 富士ゼロックスの海外売上高比率

AP中国を中心とする海外ビジネスが着実に成長。

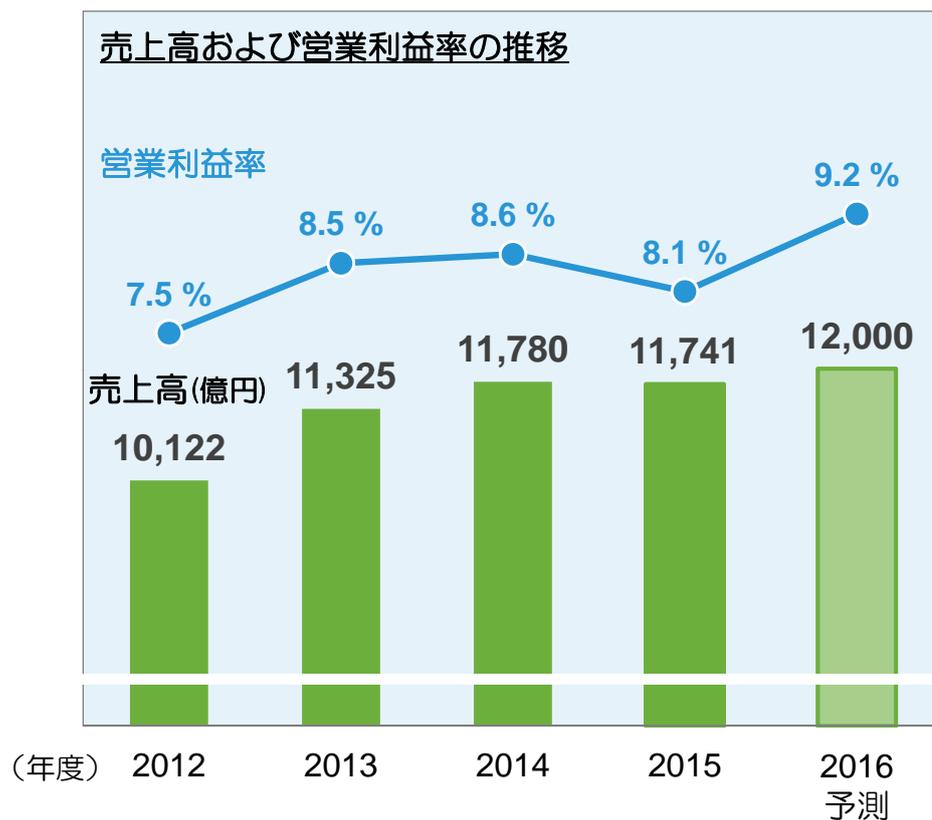


# 既存ビジネスから新たなビジネスへの進捗

グローバルサービス、プロダクションサービスの新たなビジネスを着実に拡大。

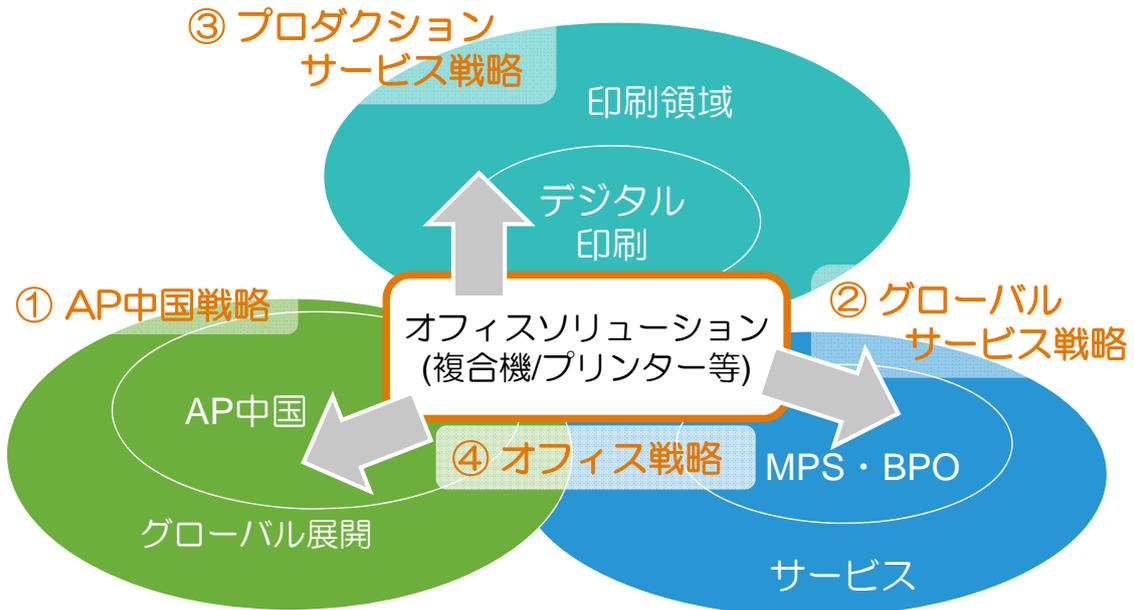


# 業績推移

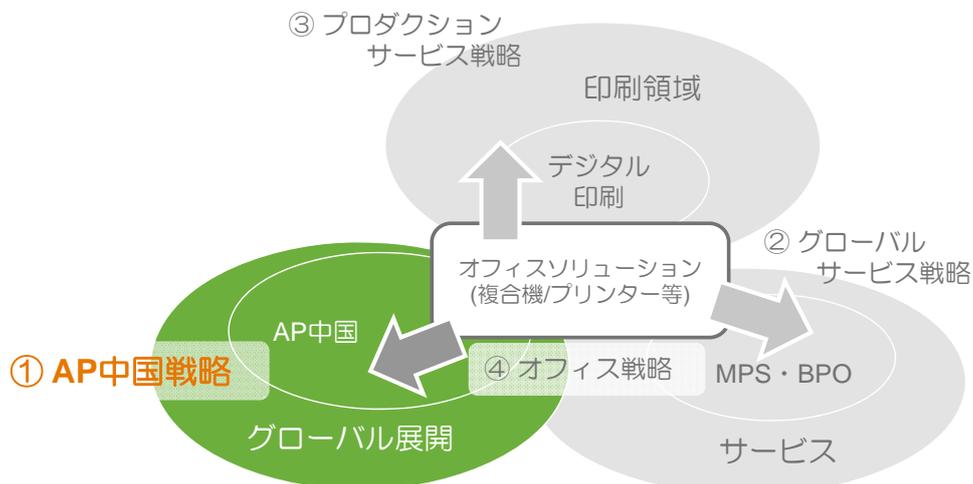


ドキュメント事業主要戦略における2015年度の進捗と2016年度に向けて

# ドキュメント事業の戦略の方向性



## AP中国戦略



# プロダクションプリンティングの お客様課題解決に向けた新拠点をタイに開設

タイ・バンコクに「インテグレートッド・カスタマー・エクスペリエンス・センター（ICEC）」を開設。AP地域における印刷やマーケティングコミュニケーションのニーズに応えるため、新たな付加価値をもたらす手法やサービスを体感・検証できる場を提供。

## インテグレートッド・カスタマー・エクスペリエンス・センター（ICEC）の提供価値

ICEC外観



### 実証機能強化

- 提供価値
- 最新のデジタル印刷機と各種印刷素材の検証
  - 関連ソフトウェア群の提供と検証
  - 一連の印刷ワークフローの検証

### 顧客エンゲージメント強化

- 各種ソリューションや印刷アプリケーション、業界や市場の動向に関するワークショップ
- 最新の印刷技術や各種関連サービスを体感

### コンサルタント機能強化

- 顧客のビジネスチャンス獲得に向けたコンサルティングの提供
- 高いスキルと専門性を備えたスタッフによる印刷ソリューションの提供

# リージョナル・ソリューション・センターによる ソリューション提供の拡大

シンガポールに設立したリージョナル・ソリューション・センターがAP地域のソリューション案件を広域体制でバックアップ。各国のソリューション商談の大型化と受注率向上を目指す。

## リージョナル・ソリューション・センターによるソリューション提供の拡大

### 案件サポートプログラム強化

- 重点顧客向けのタスクフォース立ち上げ
- 大型案件の獲得に向けたサポート強化



### ソリューション提案によるデバイス商談の拡大

- ソリューションパッケージの開発と展開



### 専門営業の地域横断サポート

- 専門営業が現地で案件サポート



### クラウド環境でのサービス基盤の整備

- アプリ配信・クラウド連携によるソリューション展開の加速



リージョナル・ソリューション・センター (シンガポール)

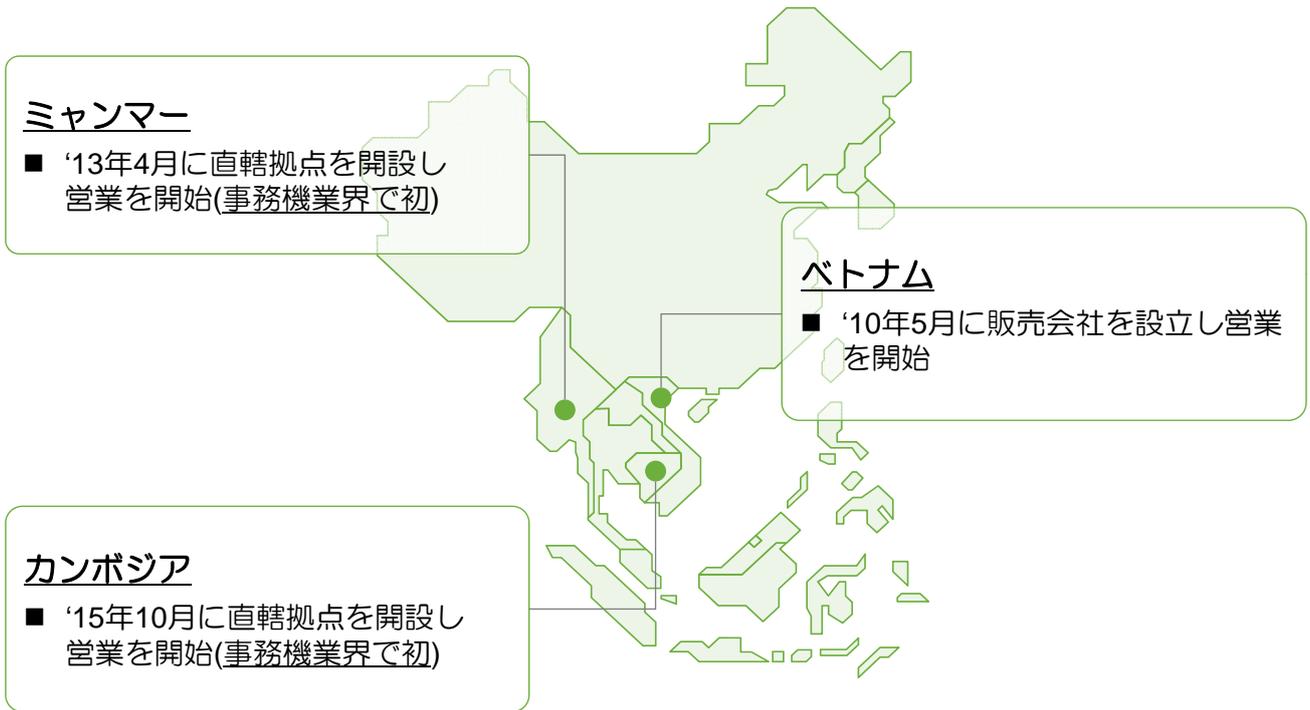
### Best Practice展開強化

- オフリングモデルによる業種別アプローチ強化

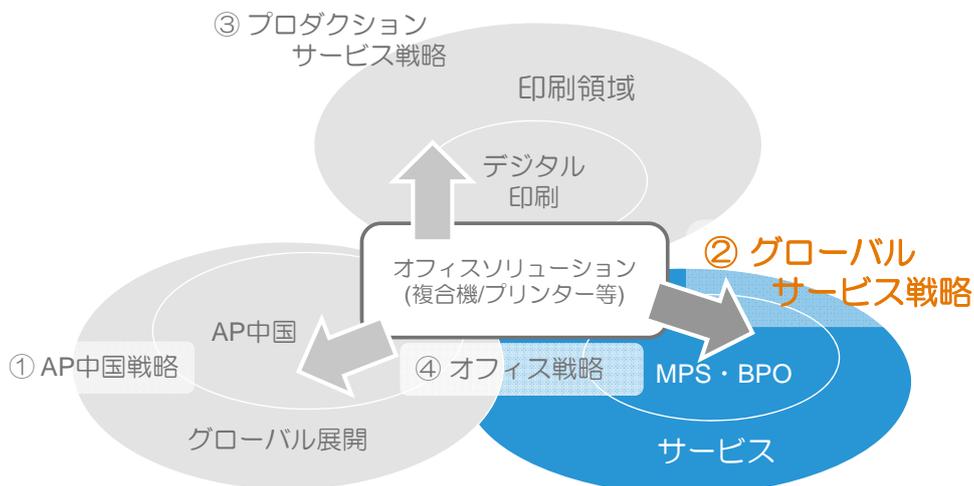


# 新興国市場の開拓

今後成長が期待される東南アジアの新興国において、他社に先駆けて直販体制を確立し、更なる事業成長の実現を目指す。



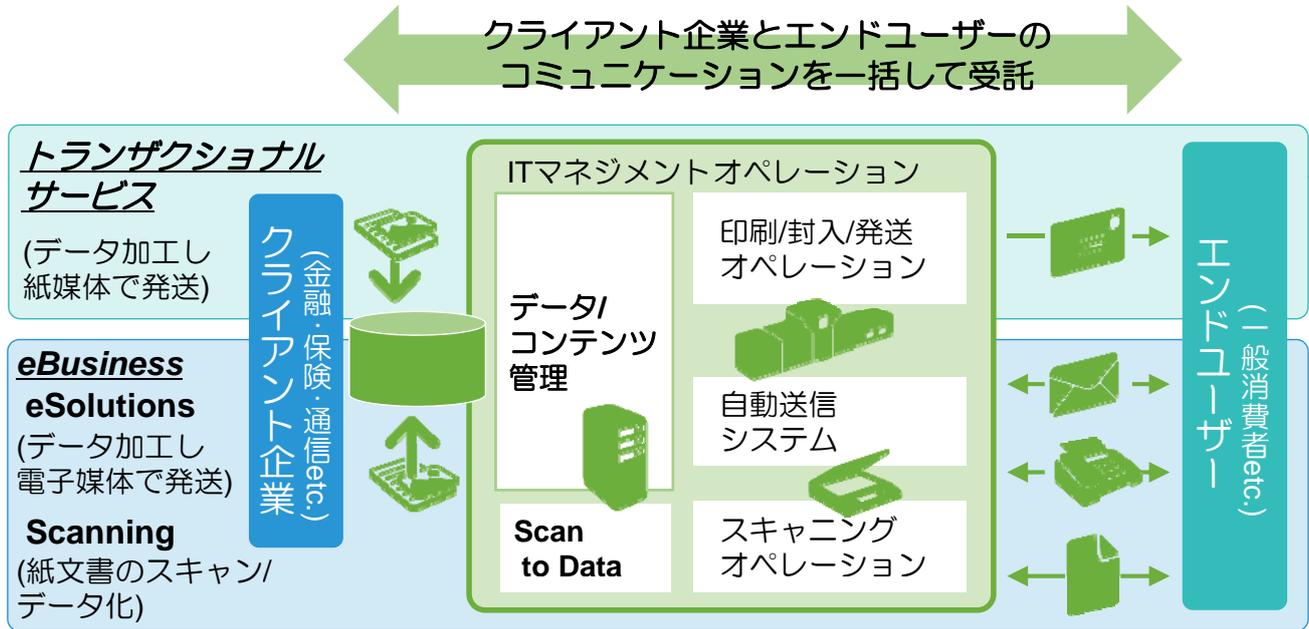
# グローバルサービス戦略



# 買収を梃子としたBPOビジネスの強化

オーストラリアでのトランザクショナルサービス市場でトップシェアを持つSalmat社のBPO事業を2012年に買収し、Fuji Xerox Document Management Solutions (FXDMS) として営業開始。

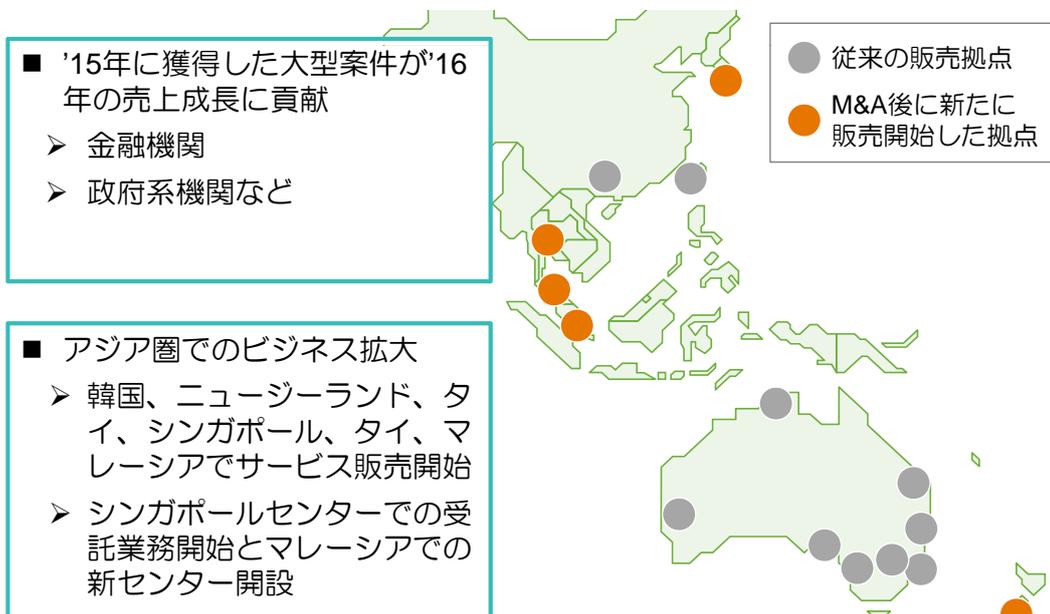
## FXDMSのサービス概要



# FXDMSによるアウトソーシングビジネスの拡大

これまでのオーストラリア国内中心の営業体制に、AP各国で新たに販売を開始。アウトソーシングビジネスの更なる拡大を目指す。

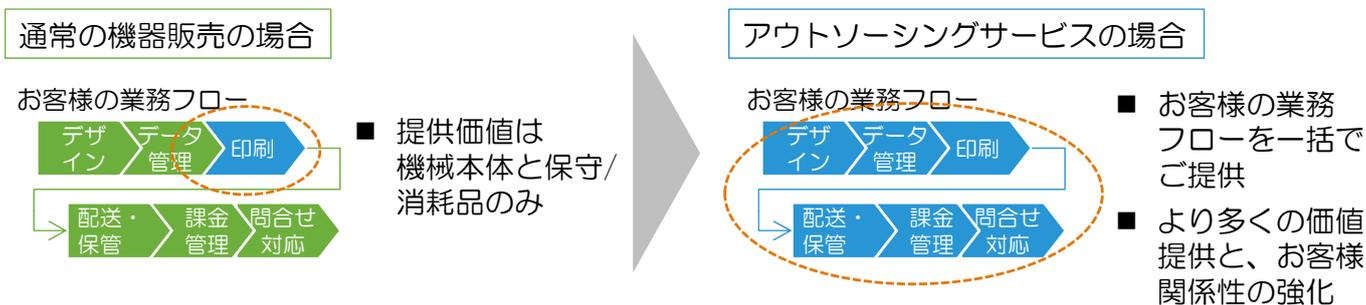
## FXDMSによるアウトソーシングビジネスの拡大



# 富士ゼロックスのアウトソーシングサービス事例

お客様の業務プロセスを一括で提供するアウトソーシングサービスにより、より多くの価値を提供するとともに、お客様との関係性を強化。

## 富士ゼロックスのアウトソーシングサービス



## アウトソーシングサービス事例

マイナンバー業務プロセスアウトソーシングサービス(国内の大手企業を中心に受託)

- マイナンバー情報の取得から利用、保管、廃棄までを一括で受託
- マイナンバーで獲得した顧客をベースに他のサービスへの拡張を目指す

マーケティングアウトソーシングサービス(ヤマハモーターオーストラリア様)

- 全豪120の販売店を支援するマーケティング業務プロセスを一括で受託
- 紙・電子双方の媒体でのデザイン/データ管理/印刷/配送等をトータルで提供

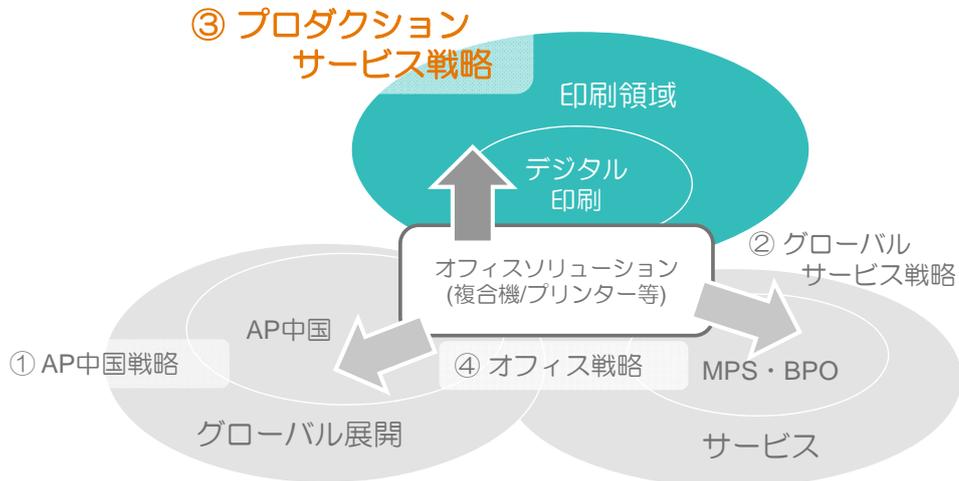
# MPSビジネスの提供モデル

MPSの提供範囲を拡張し、モバイルやクラウド環境でのセキュリティ強化や、ドキュメント関連業務のプロセス最適化を支援する次世代MPSを展開。

## Next Generation MPSの3つのステージ

|  | サービス内容           | お客様への提供価値             | ケイパビリティ   |
|--|------------------|-----------------------|---|
| <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="margin-bottom: 10px;">更なる提供価値の拡大</div> <div style="margin-bottom: 10px;">3</div> <div style="margin-bottom: 10px;">2</div> <div style="margin-bottom: 10px;">1</div> <div style="margin-bottom: 10px;">現行のMPS提供範囲</div> </div> | <p>自動化と簡素化</p>   | <p>生産性 正しい認識</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 業務プロセスの自動化</li> <li>■ コンテンツ・マネジメント</li> <li>■ ドキュメント分析</li> <li>■ 紙文書のデジタル化</li> </ul>                         |
|  | <p>セキュリティと統合</p> | <p>セキュリティ モバイル</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ セキュリティ技術とサービス</li> <li>■ モバイルソリューションとクラウドソリューション</li> <li>■ プリントサーバーとプリントキュー管理</li> <li>■ ヘルプデスクの統合</li> </ul> |
|  | <p>アセスと最適化</p>   | <p>コスト削減 サステナビリティ</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ アセスメント・サービス</li> <li>■ 統合請求と定期レポート</li> <li>■ ビジネス・インテリジェンス</li> </ul>   |

# プロダクションサービス戦略



## プロダクションサービス商品戦略の方向性

フルラインナップのプロダクションサービス商品群それぞれで、リーダーポジションの維持/拡大を目指す。

### プロダクションサービス商品群の強化

|             |   |  |
|-------------|---|--|
| カラー<br>シエット | <p>1400 Inkjet Color Continuous Feed Printing System</p> <p>2800 Inkjet Color Continuous Feed Printing System</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>DM・カタログ等のマーケティングコミュニケーション市場でのビジネスを拡大</li> </ul> |
| カラー         | <p>Color 1000i Press</p> <p>Versant™ 2100 Press</p> <p>Xerox® iGen® 5 150 Press</p>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>印刷物の付加価値向上によるリーダーポジションの維持/拡大</li> </ul>         |
| モノクロ        | <p>D136 Light Publisher</p> <p>Nuvera 157 EA Production System</p> <p>650J Continuous Feed Printing System</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>トランザクション市場も含めたリーダーポジションの維持/拡大</li> </ul>        |

## 商品力強化による競合差別化

ゴールドおよびシルバートナーを開発、業界初の両色を提供できる新プロダクションプリンター「Color 1000i Press」に搭載。オフセット印刷でしか表現できなかった光沢や装飾感をデジタル印刷機で実現。



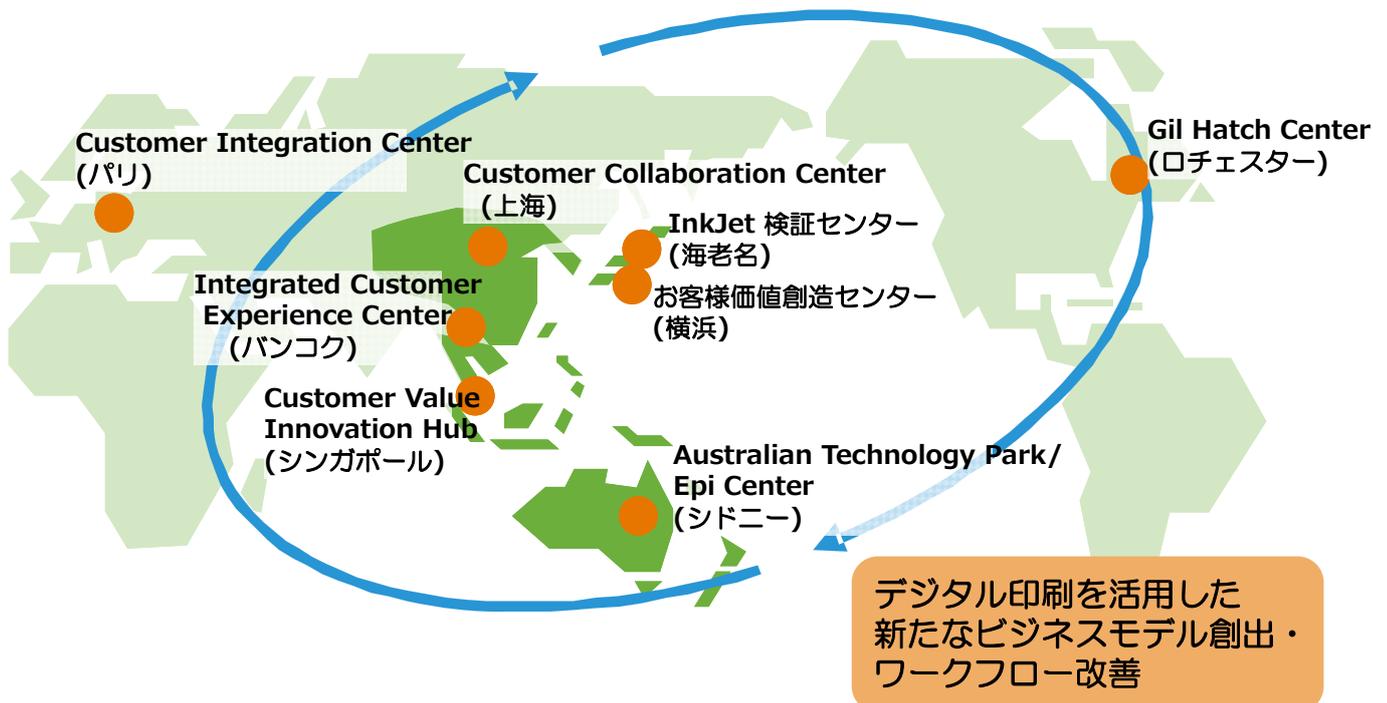
Color 1000i Press

### ゴールド/シルバートナーを活用したアプリケーション例



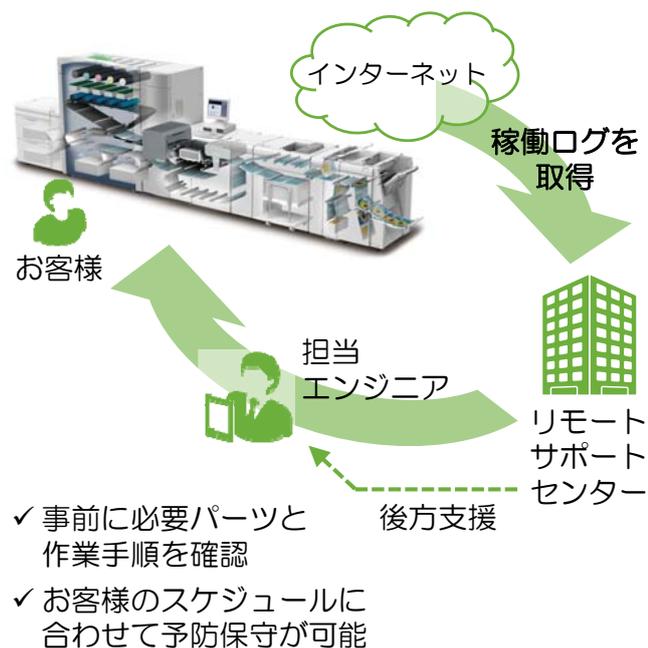
## グローバルネットワークによるお客様との価値創造

業界リーダーとしてのプロのノウハウと最新の検証環境をグローバルネットワークで提供。お客様の新たなビジネスモデル創出・ワークフロー改善を支援。



# 「止めないサービス」による機器稼働ロスの最小化

お客様の生産財であるプロダクション機の稼働ロスを最小化するために、ICTを活用したプロダクションリモートサービスを提供。



## プロダクションリモートサービス

### ■ 予兆診断

機械から送られてくるログ情報を分析し、トラブルの発生を未然に防止



### ■ リモートアシスタンス

プリンター画面をリモートで共有し、スペシャリストが支援



### ■ ログ解析

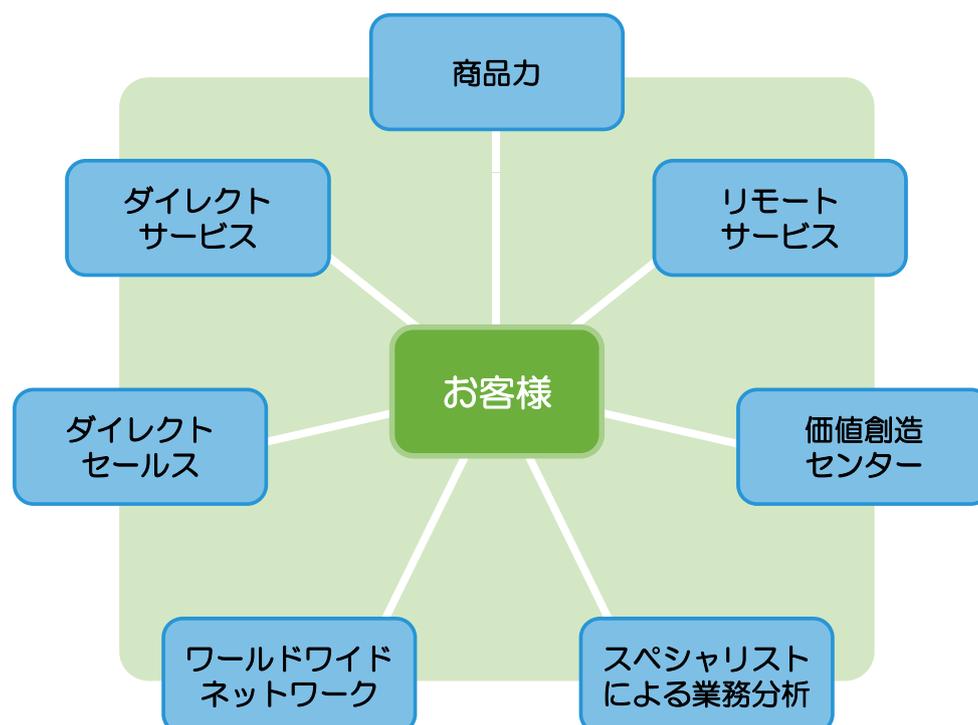
ログ情報をリモート診断、障害原因および必要パーツを担当エンジニアと連携

### ■ オンラインサポート

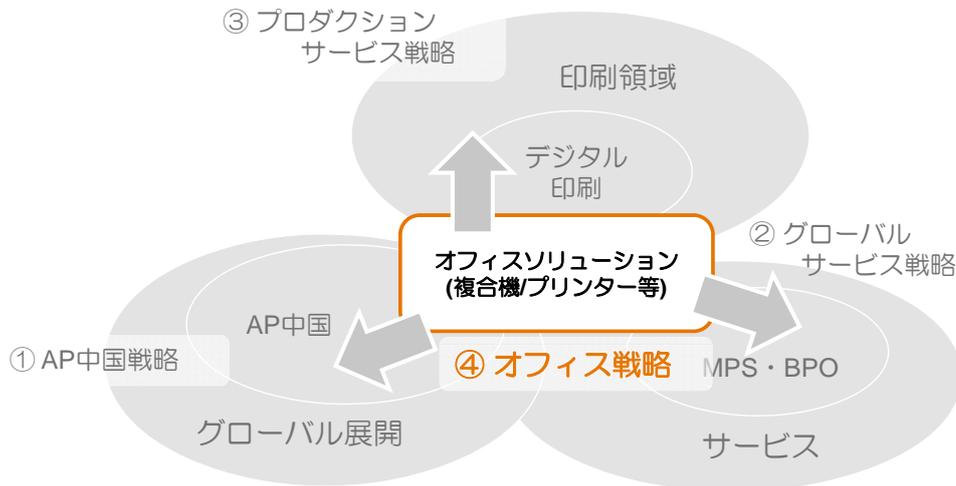
機器の稼働状況報告やWeb故障受付サービスをお客様専用サイトで提供

# 富士ゼロックスのお客様対応力

総合力（提案力、商品力、サポート力、ネットワーク）でお客様の課題解決に対応する。



# オフィス戦略



## 富士ゼロックスの業種・業務別ソリューション

2008年以降、ソリューション・サービス事業強化を加速。  
富士ゼロックスが着目する課題解決のポイントは“ドキュメント”。

2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015

### ソリューション・サービス事業強化

- チーム営業体制
- 国内統轄販社
- ソリューション営業強化
- FXSVL設立
- 業種別専門リソース集約
- FXDMS設立

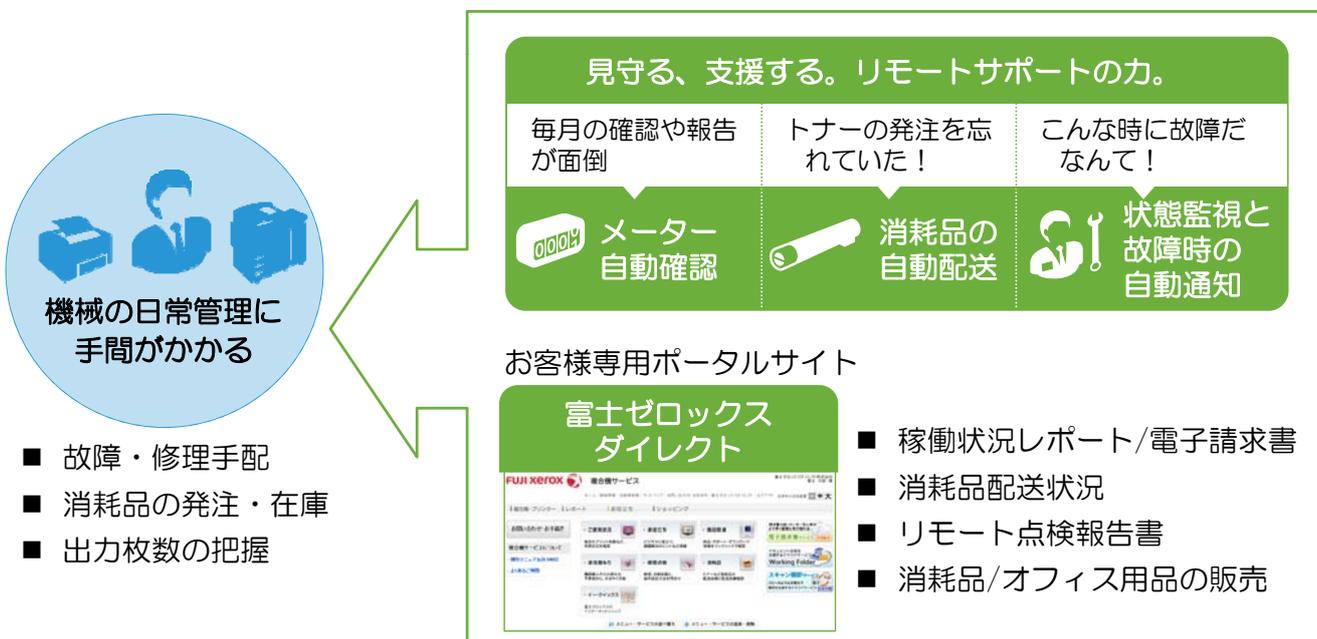
|                | 製造  | ヘルスケア   | 金融   | 文教  | 公共  |
|----------------|---|---|--|---|---|
| 企画<br>開発<br>製造 | <ul style="list-style-type: none"> <li>機能仕様書</li> <li>図面/部品構成表</li> <li>受入/出荷検査票</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>研究論文/データ</li> <li>治験データ</li> <li>治験審査資料</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>市場調査</li> <li>統計レポート</li> <li>商品企画書</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>研究論文/データ</li> <li>学会発表資料</li> <li>産学協定書</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>許認可申請資料</li> <li>稟議書/決裁書類</li> <li>議事録</li> </ul>    |
| マーケ<br>ティング    | <ul style="list-style-type: none"> <li>見積書/注文書</li> <li>インボイス</li> <li>商品ガイダンス</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>カルテ</li> <li>レントゲン</li> <li>紹介状</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>申込書/契約書</li> <li>保険/証券申込書</li> <li>事務規定集</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>入学案内/願書</li> <li>教材/レジユメ</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>各種証明書</li> <li>公的支援申請書</li> </ul>                    |
| アフター<br>サービス   | <ul style="list-style-type: none"> <li>保守マニュアル</li> <li>作業画像/報告書</li> <li>点検サービス案内</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>介護マニュアル</li> <li>訪問介護記録書</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>キャンペーン案内</li> <li>支払い受付書類</li> <li>相続/差押書類</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>成績/修了証明書</li> <li>同窓会案内</li> <li>寄付金依頼</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>現況確認書類/画像</li> <li>防災ブック</li> <li>地域観光ガイド</li> </ul> |

# 体質強化における2015年度の進捗と2016年度に向けて

## eを活用したお客様サポート体制

eを活用したお客様サポート体制により、自社内の業務効率化を推進するとともに、お客様の日常業務の簡素化にお役立ちを実現。

### eを活用したお客様サポート体制



# AP中国におけるシェアードサービス化の加速

AP中国地域におけるコールセンターおよび経理処理センターの対象範囲を拡大。地域全体でのサービス品質向上と業務効率化を強化。

## AP中国におけるシェアードサービス化の加速

マレーシアに  
シェアード  
会社設立  
(2012)

Customer Support Centre (2009~)

Printer Support Centre (2010~)

Financial Service Operations(2011~)

Technical Support Centre (2014~)



### コールセンター統合

- 各国の販売会社に分散していたコールセンターを2拠点に、エンジニアの技術サポート拠点を3拠点に集約。
- AP圏では市場設置台数が5年間で25%以上増加したが、エンジニアを増員することなく保守サポートを提供。

### 支払・請求業務の統合

- 支払処理、請求処理、その他レポーティング業務をシェアードセンターに集約。
- 処理件数を年率25%で増加し、対応範囲を拡大。

# 富士ゼロックスの統合マネジメントシステム

品質・環境・情報セキュリティの領域におけるマネジメントシステムの統合・一体化運用を実施し、認証を取得。国内40社3万人規模での3規格同時取得は国内初。

## 統合認証で効率化・均一化し、お客様活動にフォーカス



統合認証で効率化・均一化し、お客様活動にフォーカス



## まとめ

- グローバルでの売上成長
  - AP中国市場での成長機会の獲得
- サービス・ソリューションによる付加価値化
  - グローバルサービス・プロダクションサービスによる新たな付加価値の獲得
  - 収益基盤であるアニュイティビジネスの安定的な成長の実現
- ICT活用・業務品質向上による経営基盤の強化
  - 生産性の向上によるコスト体制の強化

“真のエクセレントカンパニー”としての  
持続的な成長と高い収益性を実現する

