

システム戦略



デジタルシフトを加速 システムの進化を基点に ビジネスを拡大する

理事
グループIT統括本部長
澤津川 皇一

グループIT統括本部の役割は、リコーリースおよびグループ各社のITを管理し、同時に全社システムの安定化を図ることです。現在は、中期経営計画（2023～2025年度）（以下、中計）に掲げるシステム戦略のもと、業務システムのデジタル化、インフラの刷新、サイバーセキュリティ対策とITガバナンスのさらなる向上を推進しています。

中計1年目を終えての進捗は、業務システムについては、顧客情報基盤と、与信審査業務のデジタル化に向けたシステム構築がスタートし、2026年度には完成する予定です。インフラの刷新については、クラウド基盤の構築が完了しており、主要システムを段階的に移行していきます。また、リモートワー

クなど多様な働き方に対応したネットワークの構築は、2024年度に終える予定であり、サイバーセキュリティ対策の強化も行っていきます。ITガバナンスに関しては、ルールの整備は2023年度にほぼ終えており、実行できる体制が整いつつあります。IT人材も2023年度は20名を採用し、スキルアップに向けて「ITスキル標準」を策定、アセスメントを実施し、2024年度より具体的なカリキュラムを実行しています。ほかにも、eラーニングの受講や資格取得を推奨しています。

中計1年目は、さまざまなインシデントに対応すべく、ガバナンスの強化を進めることが喫緊の課題であると認識しました。また、中長期の目標としては、AI（人工知能）などのデジタル技術を活用し、多様なチャンネルを通じたデータ統合の実現や高品質のサービスを提供できる基盤の整備が必要です。

顧客接点に関しては、既存顧客との関係強化を目的にサービスを統合し、商品横断の総合サービスの展開とUX*（ユーザーエクスペリエンス）の向上を目指します。また、オンライン化が進んでいない部分に関しては、AIを活用したチャンネルを増やすことでコミュニケーションの強化を図っていきます。これに対応すべく、業務のアナログ部分をAI、RPA（ロボティックプロセスオートメーション）によりデジタル化することで効率化を図り、高品質で迅速なサービスを提供していきます。それには、各システムに点在しているデータを紐づけることが重要であり、まずはマスターを整備・統合することが優先課題です。デジタル化により、トランザクションデータを収集・蓄積し、分析できる環境を整えることでデジタルマーケティングにつながり、データに基づいた価値ある情報をフィードバックできるようになります。これらがうまく循環することで、生産性向上や省力化を図るとともに、新たなビジネスの機会に貢献することを目指します。

*UX（User Experience）：あらゆる製品やサービスを通してユーザーが感じる使いやすさ、感動、印象といったすべての体験のこと

