

中小企業の情シス業務の改革に向けた共創

テーマ概要

- 近年、DXの加速やリモートワークの普及により、企業の情報システム（情シス）の重要性はますます高まっています
- しかし現実には、多くの中小企業では、専任のIT担当者が不在、トラブル対応の属人化、IT投資に対する判断基準が曖昧などの課題を抱えています。
- 我々が解決したいのは、こうした中小企業でも「安心して」「生産性高く」働ける場を実現することです。そのためには、本質的な業務の変革や仕組み化を支援できるスタートアップの皆様の力が必要です。
- ぜひ、中堅・中小企業の可能性を広げる“働く環境”を、リコーと一緒につくっていけるようなご提案をお待ちしています。

提供可能なアセットとその特徴

TRIBUS

- リコーの既存顧客を対象したPOC活動
- リコー製の内作アプリケーション
資産管理サービス（RICOH カンタンIT資産管理サービス）、人財管理サービス（RICOH 人財ポータルサービス）
Ricoh Chatbot Service など
- ユーザー認証サービス、クラウドアプリケーション契約管理サービス

アセットを活用した事業アイデア例

- 情シスが人手不足(専任不足)で対応できない業務を解決できるサービス
従業員の入社/退社時に必要なイベント(デバイス/アプリの購入,eラーニング,PCセットアップ)支援
新規サービスの導入に関する支援（SaaS選定(評価),導入時教育,コスト管理,セキュリティー対策）
デバイスのライフサイクルに関する支援（デバイス選定、キッティング、導入設置、保管、廃棄）
社内問合せなどヘルプデスクサービス支援、IT資産管理、物品などの備品管理 等

- リコーは、情シス課題を抱える多くの中小企業と接点を持つ顧客基盤を有しており、スタートアップの皆様の持つ解決策と組み合わせることで、より多くの企業の支援を実現したいと考えています。
- 今回の取り組みではリコーの保有する①顧客接点力（全国の中小企業との強い関係性）②技術アセット（ハード・ソフト両面での展開力）を掛け合わせることで、課題解決の“スピード”と“スケール”の両立を目指します。
- 中小企業の安心・安全・効率的に働ける環境づくりにつながる提案を期待しています。

特に募集したい事業内容/アセットを保有する協業先

- 情シス業務（IT資産管理・ヘルプデスク・アカウント管理・セキュリティ対策・業務改善）に関連したソリューション・サービスを保有するスタートアップ
- ※サービスをリコーのアセットの一部として組み込むのか、単独サービスとして提供していくのかは協議の上決定します

中小企業でよくある情シス課題

専任担当者がいない(情シス兼任問題)

- 総務や経理の人が“ついで”でIT管理をしている
- 情報システム専任者を置くほどの人件費が出せない

🔧 対策: 情シス代行サービス、MSP(マネージドサービスプロバイダ)の活用、業務の一部外注

DX・業務改善が進まない

- 業務プロセスが紙やExcelで止まっている
- デジタルツールを導入しても現場に浸透しない

🔧 対策: 現場巻き込み型の改善提案、スモールスタートで成果を見せる導入戦略

IT環境の属人化・ブラックボックス化

- 「前任者しか分からない」「設定ファイルがどこにあるか不明」
- パスワードや契約情報が一元管理されていない

🔧 対策: IT資産台帳の整備、情報のマニュアル化・共有化、ドキュメント管理ルールの策定

システム運用・保守が属人的で非効率

- 毎回同じトラブル対応に追われる(例: メールが届かない)
- 情報が散在していて管理が大変(Excel多用)

🔧 対策: ナレッジ蓄積(FAQや社内Wiki)、運用の自動化・SaaSへの移行など

セキュリティ意識が低い

- 社員が個人メールで業務データを送る
- パスワードが「123456」などで使いまわされている

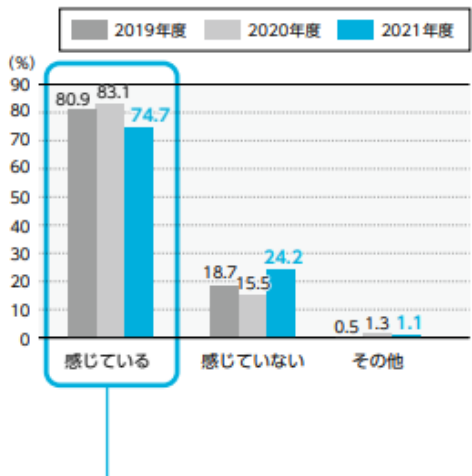
🔧 対策: セキュリティポリシーの策定、社員教育の実施、基本的な対策(多要素認証・端末の暗号化など)の導入

市場動向: 情シス部門の困りごと

- 常に人材不足を抱えている為、本来活動したいコア業務への注力の為にも通常の付帯業務削減が求められる
- アプリ導入の増加/人財流動化などもあり、端末管理・IDaaS・エンドポイントセキュリティは注力領域

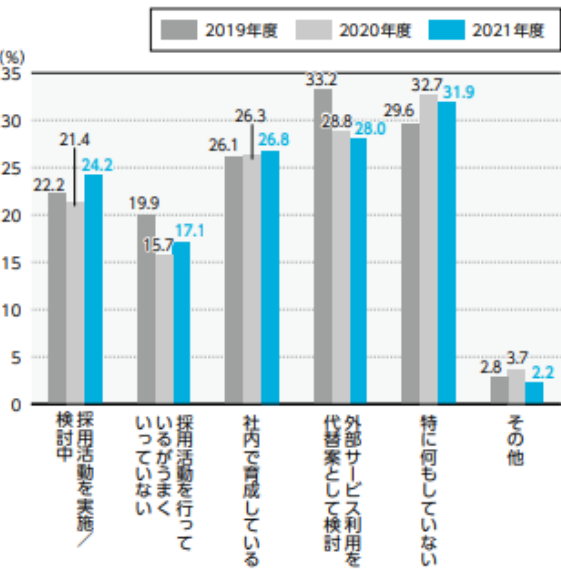
情シス人材不足は約75%、対策は外部サービス利用が最多、採用活動も増加

図4 情シス人材に不足を感じるか



昨今、IT人材不足が危惧されていますが、今回の調査では74.7%が情シス人材に不足を感じていると回答しました。人材不足への対策を調査したところ、「外部サービス利用」が28.0%で特に何もしていない企業を除くと最多になりました。

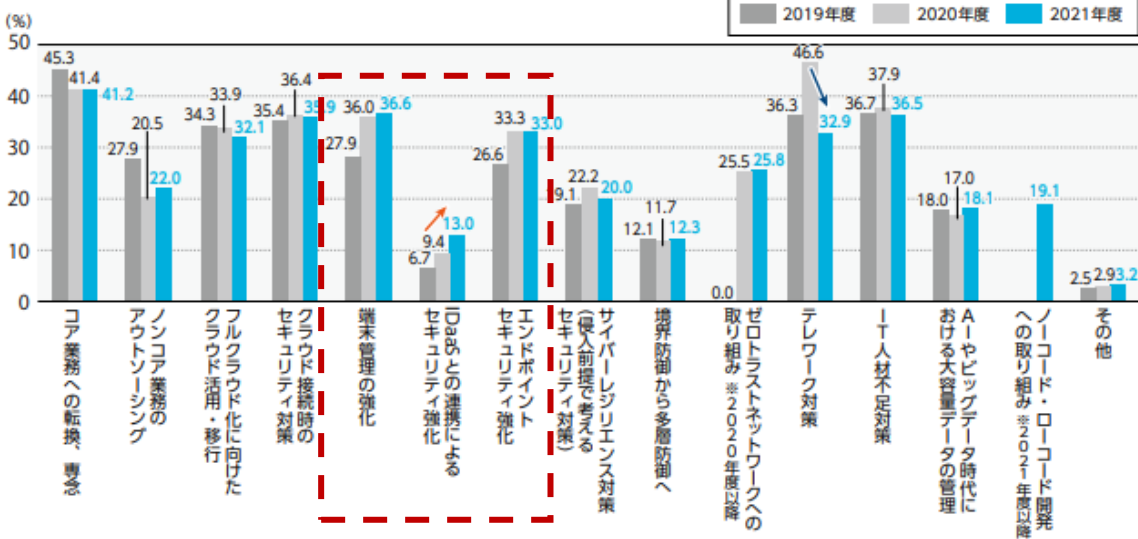
図5 不足を感じる場合、どのような対策を取っているか (複数回答)



経年変化を見ると、人材不足を感じている企業が減少傾向にあり、人材不足の解決策としては外部委託とともに採用活動や社内育成も進めていることがうかがえます。
※ 2019年度、2020年度は「IT人材、セキュリティ人材」として調査。

「テレワーク対策」は一段落、課題はクラウド化やセキュリティ対策に分散

図7 情シスが今後、注力すべきと考えている(注力している最中の)活動(複数回答・年次推移)



今回の調査では、情シスが最も注力したいとしている活動は「コア業務への転換・専念」で最多の41.2%となりました。経年変化を見ると、2020年度に最多となったテレワーク対策は32.9%まで減少し、ほかのIT課題よりも注力の度合いは落ちていることがうかがえます。
一方で「ゼロトラストネットワークへの取り組み」、「端末

管理の強化」、「エンドポイントセキュリティ強化」などのリモートワークへのセキュリティ対策は継続的に関心が高いことがわかる結果となりました。
また本年から追加された項目である「ノーコード・ローコード開発への取り組み」も、19.1%と注力を検討する企業が多いことがわかりました。

情報システム管理業務

中堅中小企業においても、今後ますます重要となる情シス(情報システム)業務は多岐に渡ります。DX(デジタルトランスフォーメーション)やリモートワークの普及により、情シスの役割が単なる「ITの保守」から「経営を支えるインフラ・戦略の中核」へと進化しています。

セキュリティ管理

- ◆ ウイルス対策・不正アクセス防止
- ◆ ゼロトラスト対応(特にリモートワークの普及により重要)
- ◆ 従業員のセキュリティ教育(フィッシング対策など)

DX推進・業務改善

- ◆ RPAやノーコードツールを使った業務の自動化
- ◆ 紙・Excel依存からの脱却(デジタル化支援)
- ◆ データ活用の提案(BIツール導入など)

クラウドサービスの導入・運用

- ◆ Google Workspace、Microsoft 365 などの管理
- ◆ SaaSツール(会計、営業支援、労務管理など)の選定と運用支援
- ◆ データのクラウド移行とバックアップ体制の構築

社内ITサポート・ヘルプデスク

- ◆ PCの初期設定、トラブル対応
- ◆ アカウント管理(入社・退職時の対応)
- ◆ 簡易マニュアル作成とITリテラシー向上支援

IT資産・ライセンス管理

- ◆ PC・スマホ・ソフトウェアの在庫・契約の一元管理
- ◆ サブスクリプションの契約更新やコスト最適化

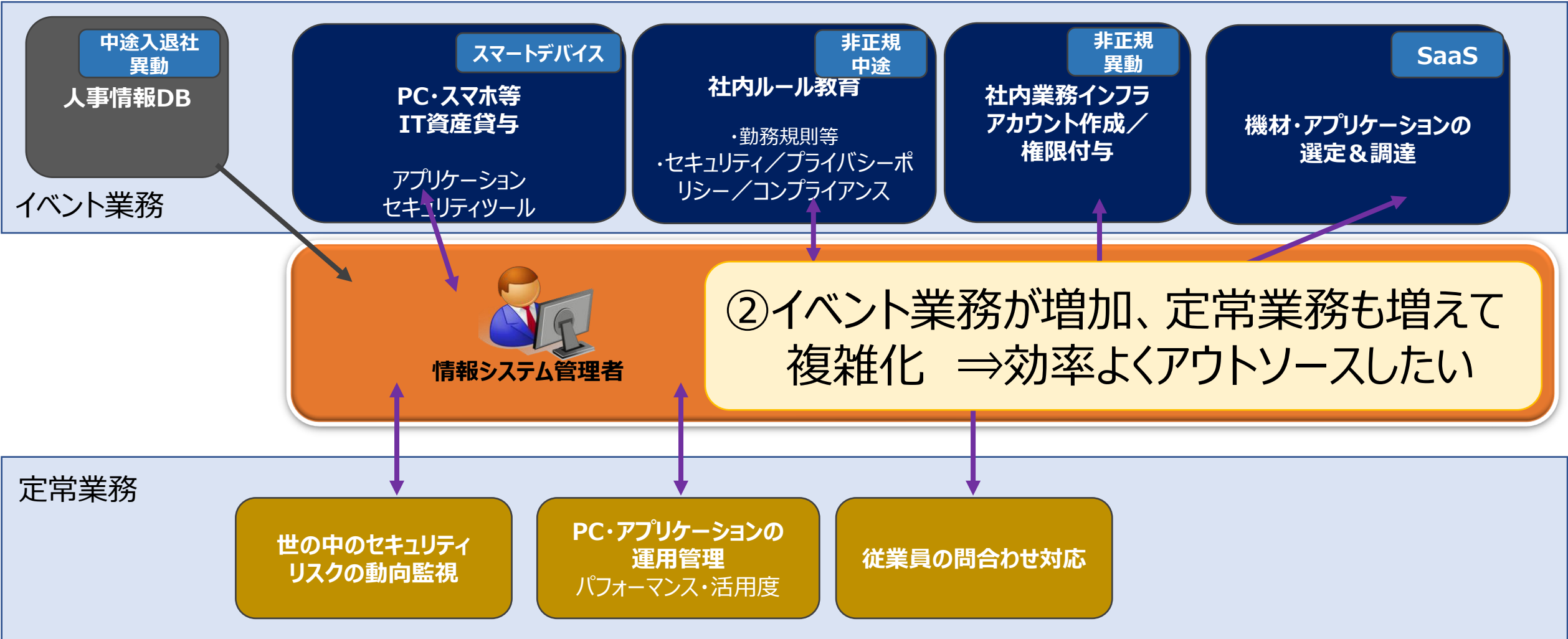
社内ルール・教育

- ◆ 勤務規則等
- ◆ セキュリティ／プライバシーポリシー／コンプライアンス

顧客課題仮説

①アプリが増え、モノも人も多様化

SaaSアプリ増加 ・ PC以外にスマートデバイス等管理対象多様化・ 中途入退社/異動等人材流動化が加速し雇用形態も様々



スタートアップ募集領域(詳細)

カテゴリ	内容	技術／サービス例	スタートアップへの期待例	リコー(アセット)サービス
IT資産管理	中小企業にとって煩雑になりがちなPC・ソフトウェア・ネットワーク機器などの管理業務を効率化する	- SaaS型IT資産管理ツール(自動インベントリ取得、ライセンス管理、シャドーIT検出) - クラウドベースのデバイス管理(MDM/EMM) - ハードウェアのライフサイクル管理プラットフォーム(調達～廃棄まで)	- ノーコードで導入できる - API連携(プロビジョニング)が豊富で他のSaaSとの統合が容易 - シャドーIT検出技術	RIOCH カンタンIT資産管理サービス
ヘルプデスク	ユーザー対応を効率化し、情報システム部門の負担を削減する 社員からの問い合わせ対応	- AIチャットボットによる一次対応自動化(例: NotionやSlackと連携) - チケット管理システムの簡易導入支援(例: Zendesk、Freshdeskなどのラッパー) - ユーザー行動ログ解析に基づくFAQ自動生成ツール - 導入SaaSの運用マニュアルの自動生成	- 左記のサービスや技術がパッケージ化され中小企業向けに価格や機能が最適化されている - ヘルプデスク業務のテンプレート・導入支援に強みがある	RICOH 情シスおまかせパック RICOH CHATBOT SERVICE
アカウント管理	IDの発行・削除・権限管理などの業務を簡略化・セキュアに実行する メール、クラウドサービスのアカウント発行・削除	- クラウドID管理(SSO/MFAの簡易導入支援) - Google Workspace や Microsoft 365 とのアカウント自動連携 - 入退社連携の自動化(HRシステム連携)	だれもが簡単に作成された従業員のIDやPasswordをセキュアに管理(保存)できるツール。	HENNGE One for RICOH
セキュリティ対策	情報漏洩や不正アクセスなどのリスクから中小企業を守る ウイルス対策、アクセス権管理、監査対応 セキュリティ／プライバシーポリシー／コンプライアンス教育	- EDR(Endpoint Detection and Response)ソリューション - クラウドセキュリティ監視サービス(CSPM、SIEMの簡易版) - フィッシング対策ツール(模擬訓練、啓発) - 教育ツール・サービス	- 中小企業向けのセキュリティ教育と技術提供をパッケージで提供 - 軽量・即導入可能なセキュリティ診断SaaS	
業務改善	非効率な業務フローを見直し、情シスの業務工数を削減 ITツール導入支援、業務フローの効率化	- RPAやiPaaSを使った業務自動化(例: Zapierの日本特化版) - ワークフロー可視化・改善支援ツール(プロセスマイニング) - ノーコードアプリ開発支援(業務アプリの現場導入)	- 情シス業務無向けのテンプレートと業務事例が豊富 - 現場主導で使えるUX重視のUI	RICOH kintone plus