

# 紙からの解放、 そして再定義へ

DXとAIが導くOA機器業界の  
次世代サービス戦略



# 「モノ」から「コト」への完全移行： ハードウェア市場の縮小を乗り越える4つの戦略

中核事業であるハードウェア市場の構造的縮小は不可避であり、企業の価値の源泉は「顧客の課題解決」へ移行している。勝敗は、既存の保守網をITサービス基盤へ転換できるかいる。

## 01 ポートフォリオ 再定義

成長が鈍化するハードウェアから、「SMB向けマネージドITサービス」へ資源を集中。

## 02 人材・組織変革

ハードウェア保守要員をITサポート人材へ転換する「大規模リスキリング」の断行。

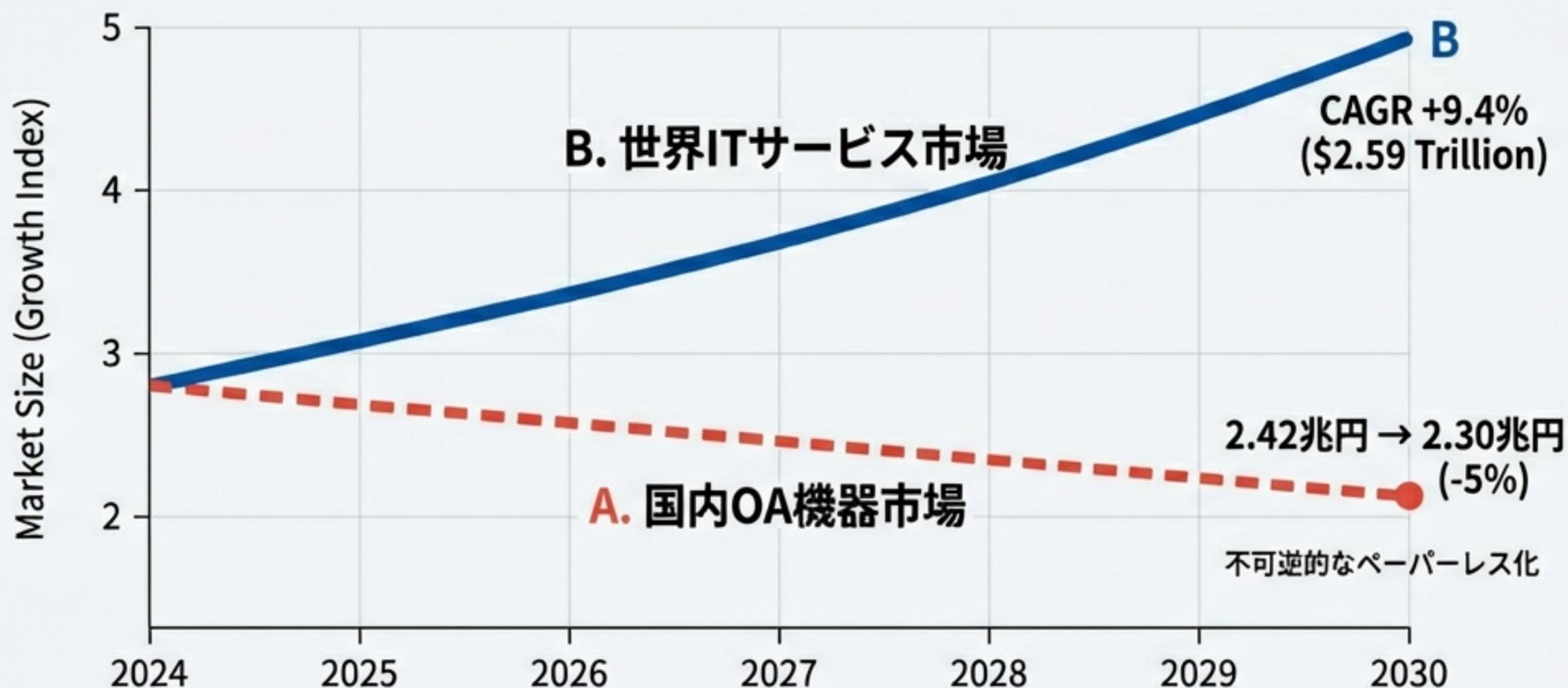
## 03 AIエッジ デバイス化

複合機を生成AIと連携させ、ワークフロー変革の起点として再定義。

## 04 M&Aの加速

サイバーセキュリティやクラウドインテグレーション能力を外部から迅速に補完。

# 市場の分岐点：ハードウェアシェアへの固執は「豊かな敗者」への道



## Key Insight

日本の印刷業界全体も今後5年で約18%の縮小予測。一方、DMS（文書管理システム）市場はCAGR 16.6%で急成長中。

ハードウェア市場での高シェア（50%超）は、変革の足かせとなるリスクがある。収益源は物理的な「印刷」から「デジタルワークフロー」へ完全にシフトしている。

# 真の競合は同業他社ではない：「印刷の必要性」を消滅させるデジタル代替品

## The Invisible Enemy

### デジタル代替品



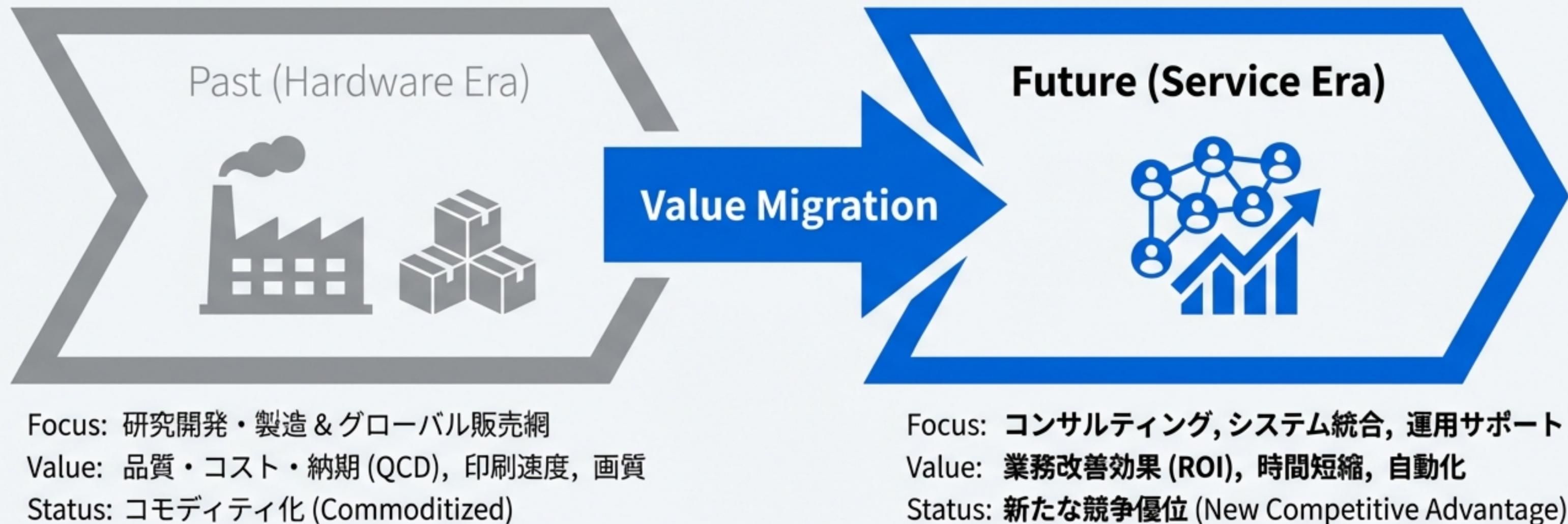
既存ハードウェア



Impact: これらのツールは企業の標準インフラとなり、オフィスにおける印刷需要を構造的かつ継続的に侵食している。

Strategic Implication: 競合他社とのシェア争いではなく、これら代替テクノロジーといかに共存、あるいは活用するかが生存条件となる。

# 価値源泉のシフト：QCDからROIへ



顧客は「箱（ハードウェア）」ではなく「効率性」を買っている。  
例えば、「請求書処理時間が何時間減るか」というROIの提示が必須。

# 最大の武器は「足回り」：SaaS企業が模倣できないリアルな顧客接点

全国的な保守サービス網  
とエンジニア



| VRIO Analysis         |                 |                                  |
|-----------------------|-----------------|----------------------------------|
| Valuable<br>(経済価値)    | Yes             | IT人材不足のSMBにとって<br>「顔の見える」サポートは希少 |
| Rare<br>(希少性)         | Yes             | 全国津々浦々をカバーする<br>物理的ネットワークは構築困難   |
| Inimitable<br>(模倣困難性) | Yes             | SaaSベンダーやリモート主体の<br>IT企業には模倣不可能  |
| Organization<br>(組織)  | <b>CRITICAL</b> | 「修理屋」から「オフィスのIT<br>何でも屋」への転換が必要  |

このネットワークを「修理屋」から「オフィスのIT何でも屋」へ転換する。駆けつけサポートとワンストップの安心感が、デジタル専門企業に対する最強の「堀 (Moat)」となる。

# 戦略的ターゲット：IT人材不足に喘ぐ「中堅・中小企業（SMB）」



## Enterprise (Red Ocean)

- Competitors: Accenture, IBM, Big Slers
- Needs: Governance, Silo Integration
- Verdict: 競争激化・参入障壁高



## SMB (Blue Ocean - The Sweet Spot)

- Pain Points: ひとり情シス/IT担当不在, セキュリティへの不安, 電帳法対応の遅れ
- Needs: 「まるごと任せられる信頼できるパートナー」
- Verdict: 我々の主戦場

### Why Us?

我々はすでに複合機の保守を通じてSMBのオフィスに入り込んでいる。この強固な顧客基盤 (Installed Base) に対し、マネージドITサービスをクロスセルすることが勝算の高い戦略である。

# ハードウェアの再定義：複合機は「AIエッジデバイス」へ



- **Key Functionality:**

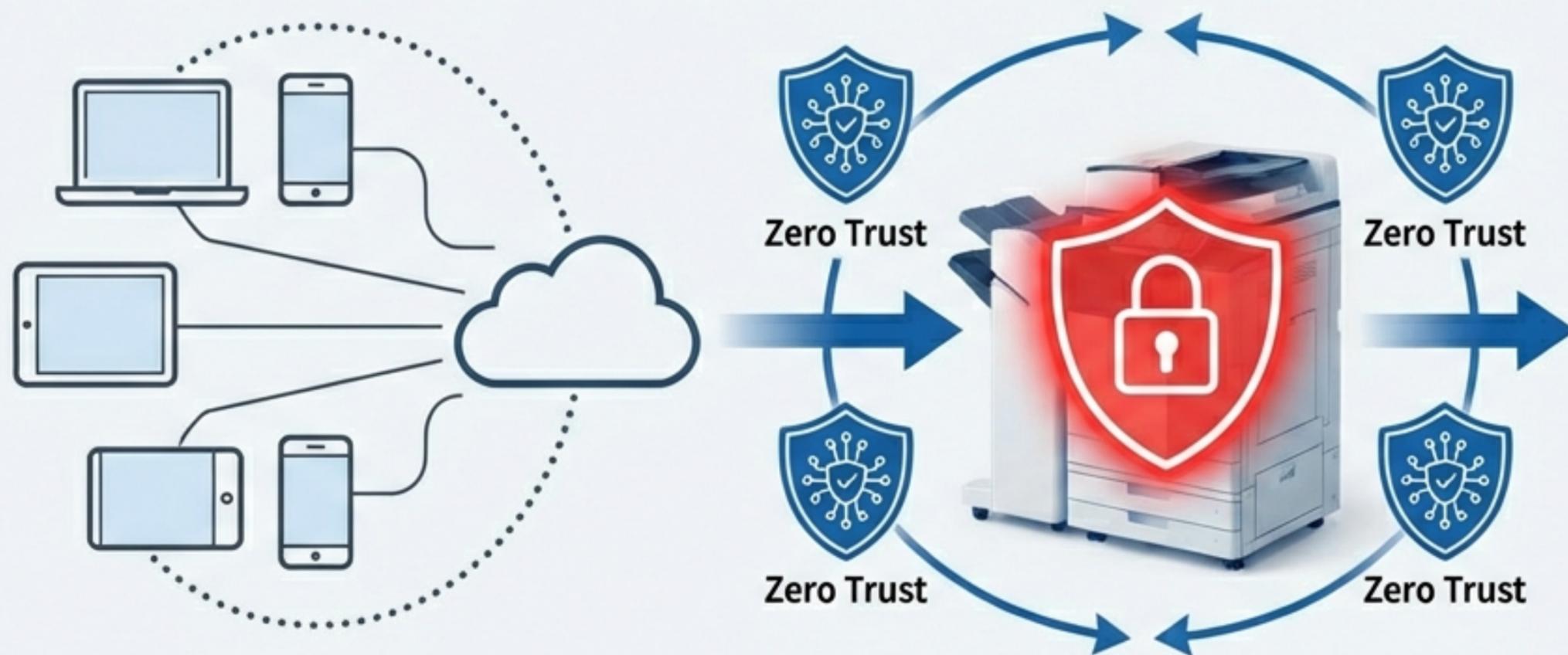
AI-OCRによる非定型帳票からのデータ抽出・自動入力(入力業務の撲滅)。AI Assistantによる音声指示でのワークフロー自動化。

- **Impact:**

コモディティ化した「出力機器」から、DXの入り口となる「インテリジェントポータル」への進化。

# ゼロトラスト時代の必須要件：セキュリティホールとしての複合機

ハイブリッドワークにより社内外の境界が消失。  
複合機もPCと同様のエンドポイントセキュリティが求められる。



## • Critical Features:

1. Zero Trust Architecture:  
厳格なデバイス認証と  
アクセス制御
2. Protection:  
ファームウェア改ざん検  
知、操作ログの常時監視

## Sales Strategy:

セキュリティ対策は「機能」ではなく「経営課題」。SMBに対し、複合機を含むオフィス全体のセキュリティ強化（UTM導入など）をパッケージで提案する。

# 戦略的選択肢：我々が選ぶべき道は「特定領域のスペシャリスト」

## Option A: 総合ITベンダー化 (Generalist)

- Focus: Full IT Stack 
- Pros: 単価最大化 
- Cons: 大手SIerと競争、投資過大  

**Fail X**  
(Low Success Rate)

## Option B: SMB特化型スペシャリスト [RECOMMENDED]

- Focus: ドキュメントワークフロー & SMBマネージドIT 
- Pros: 既存資産（保守網）を最大活用、競争優位性あり 

**Win ✓**  
(High Success Rate)

## Option C: 既存事業延命 (Retreat)

- Focus: ハードウェア効率化 
- Pros: 短期的キャッシュ 
- Cons: ジリ貧、将来性なし 

**Decline ↓**

**結論：「何でも屋」ではなく、SMBの「IT部門」代行に特化する。**

# 最大の障壁と最優先事項：ハードウェアエンジニアからITコンサルタントへ



## Action Plan:

- ITパスポート/ネットワーク資格の取得義務化
- 評価制度の刷新（年功序列からスキルベースへ）

「技術や資金ではなく、『人』と『組織文化』の変革こそが最大のボトルネックである。」

# 競争環境：同質化する国内大手と、巨大なプラットフォーム

## Strategic Landscape Map



- ➔ The Frenemy: 彼らのプラットフォーム (Microsoft 365, Google Workspace) といかに連携 (API) し、その隙間を埋める付加価値を提供できるかが鍵。

# ロードマップ Phase 1：基盤構築（1～2年）

Goal: ITサービス事業の土台固めと組織スキル変革



## 人材（Talent / Human Capital）

- 全営業・保守担当者へのITリスキリングプログラム開始
- 目標修了者：5,000名



## 製品（Product）

- SMB向け「ワンストップITサポートサービス」の全国展開
- 詳細：PCセットアップ、ネットワーク監視、ヘルプデスク



## 販売（Sales）

- 電子帳簿保存法対応をフックにしたDMS導入コンサルティング部隊の設立



# ロードマップ Phase 2：成長加速（3～5年）

Goal: 専門性の深化と収益の柱化



## M&A Strategy

- サイバーセキュリティ専門企業およびクラウドSierの買収
- ケイパビリティの迅速な補完



## Innovation

- 生成AI × AI-OCRによる「業種別AIワークフロー自動化ソリューション」
- Details: 医療、不動産、製造などへの展開



## Hardware

- 外部AI連携機能を標準搭載した次世代機の市場投入
- 外部AI連携機能を標準搭載した次世代機の市場投入



# 結論：日本の中小企業のDXを支える「プラットフォーム」へ

The Past

The Future

ハードウェアのシェア争い（Red Ocean）から  
脱却し、全国のSMBを支える  
ITサービス基盤（Blue Ocean）へ。



The Past

The Future

- モノ (MFP) は「入り口」に過ぎない。
- 我々が提供するものは、デジタル化による顧客の生産性向上と事業成長である。

過去の成功体験を捨て、痛みを含む変革（リスキリング・構造改革）を断行する覚悟が、未来を切り拓く。