

事例紹介

case study

実践事例 優秀賞

富士フイルムビジネスイノベーションジャパン株式会社



[Click to start](#)





富士フイルムビジネスイノベーションジャパンにおける 個人とチームの生産性を高める働き方改革の取り組み

2024年01月11日

富士フイルムビジネスイノベーションジャパン株式会社

常務執行役員 楠 智靖



NEVER
STOP



※ 富士フイルムビジネスイノベーション株式会社は経済産業省が定めるDX認定企業です

FUJIFILM
Value from Innovation



富士フイルムビジネスイノベーションジャパンご紹介

富士フイルムビジネスイノベーションジャパンについて

事業理念

「ビジネス」に、革新を。

社名が使命。変化に先駆けビジネスに革新を起こし続ける

- 卓越した商品とサービスで世界のお客様の成長に貢献します
- すべての働く環境における業務プロセスの改革を支援します
- 組織の力を最大化する情報や知識の活用環境を構築します

事業概要

ビジネスのあらゆる場面でDXの推進を通じて、業務プロセス全体の最適化や顧客関係性強化など、お客様の課題解決や成長に貢献します。また、人々の働き方や業務プロセスの変化を捉え、時間や場所にとらわれない働き方を支援します。

富士フイルムビジネスイノベーションの主な事業

オフィスソリューション事業

複合機・プリンターなどのオフィス機器および関連ソリューションを提供するビジネス



ビジネスソリューション事業

さまざまな業種や業務の特性に合わせて、システムインテグレーションやクラウドサービスによるソリューション、複合機管理や基幹業務プロセスの役務代行など課題解決型のドキュメントサービスを提供するビジネス

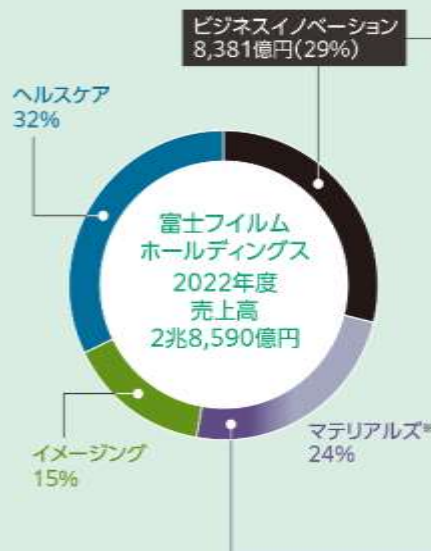


グラフィックコミュニケーション事業

コンテンツ製作から加工・配送までを含むグラフィックコミュニケーションの領域で、商業印刷分野におけるデジタル印刷機や、印刷ワークフロー・ソリューションを提供するビジネス



※マテリアルズ内のグラフィックコミュニケーション事業の2022年度売上は、富士フイルムビジネスイノベーションと富士フイルムの合算値です。



富士フイルムビジネスイノベーションジャパンのあゆみ

「人を中心とした**コミュニケーション**」を進化させ、デジタルを活用した新しい働き方をお客様、社会に提案し続けています。

1962 創業
1979 販売会社設立

2005 34販売会社体制

2012 31販売会社体制

2021 富士フイルムビジネスイノベーションジャパン創立

常にお客様のビジネス環境の変化に応えコミュニケーション変革を牽引

モノクロ

カラー・デジタル化

ソリューションサービス

Smart Work Gateway

Bridge for Innovation

1962



業界初の
普通紙複写機
914

1989



FAX+複写機の
デジタル複合機
Able3010

1992



本格的なデジタル
フルカラー複写機
Acolor 635/630

1997



ネットワーク型
新Ableシリーズ

1999



オフィスのカラー化
DocuColor 1250

2004



業務システム連携
ApeosPortシリーズ

1982



情報ネットワークシステム
J-Star

1989



統合図面
管理システム
EDMICS

1998



文書管理ソフトウェア
DocuWorks

2002



安心・安全な
ネットワーク環境
beat

2007



ドキュメント
アウトソーシング
サービス
Global Service

2008



オフィス用品
販売サイト
eQix

2009



ドキュメント
入出力管理
ApeosWare
Management Suite

2011



クラウドサービス
Working Folder

2012



名刺管理サービス
SkyDesk
Cards R

2016



各社クラウド連携を
一元化
Cloud Service Hub

2016



法人向け
ネットプリントサービス
for business
Afterpay

2015



クラウドを活用した
出力サービス
Cloud
On-Demand Print

2018



クラウド型文書管理
ソリューション
Smart Workstream

2020



AI活用による
帳票処理業務自動化
Smart Data Entry

2020



米国のセキュリティ基準
NIST SP800-171への
準拠性で日本で初めて
最高評価を取得

電子サイン



プロダクション関連
商品新ブランド
Revoriaシリーズ

2021



Apeosブランド投入

2022



複合機DXでの
デジタル化促進

2023



IT Expert Services
IT運用/管理業務を
支援するITサポート
サービス

2021



Apeosブランド投入

2022



プロダクション関連
商品新ブランド
Revoriaシリーズ

2023



DocuWorks
800万ライセンス
突破

2023



FUJIFILM IWpro
お客様の利用システム
を最大限生かした
業務プロセス変革
を支援しDXを加速

Bridge
DXLibrary
お客様のDXを加速
Bridge DX Library

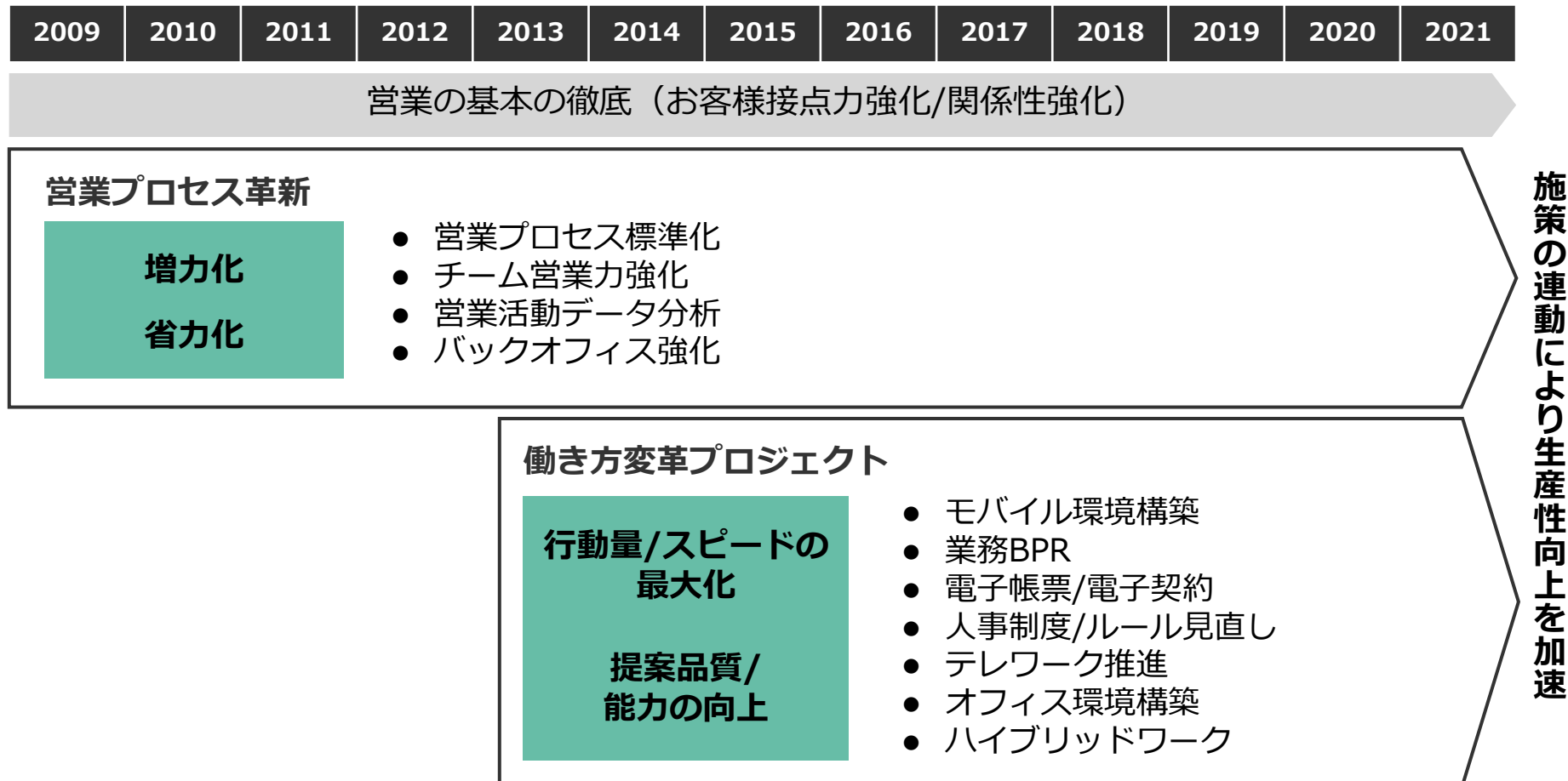
お客様とビジネス変革を
共に実現するイノベーションカンパニーへ



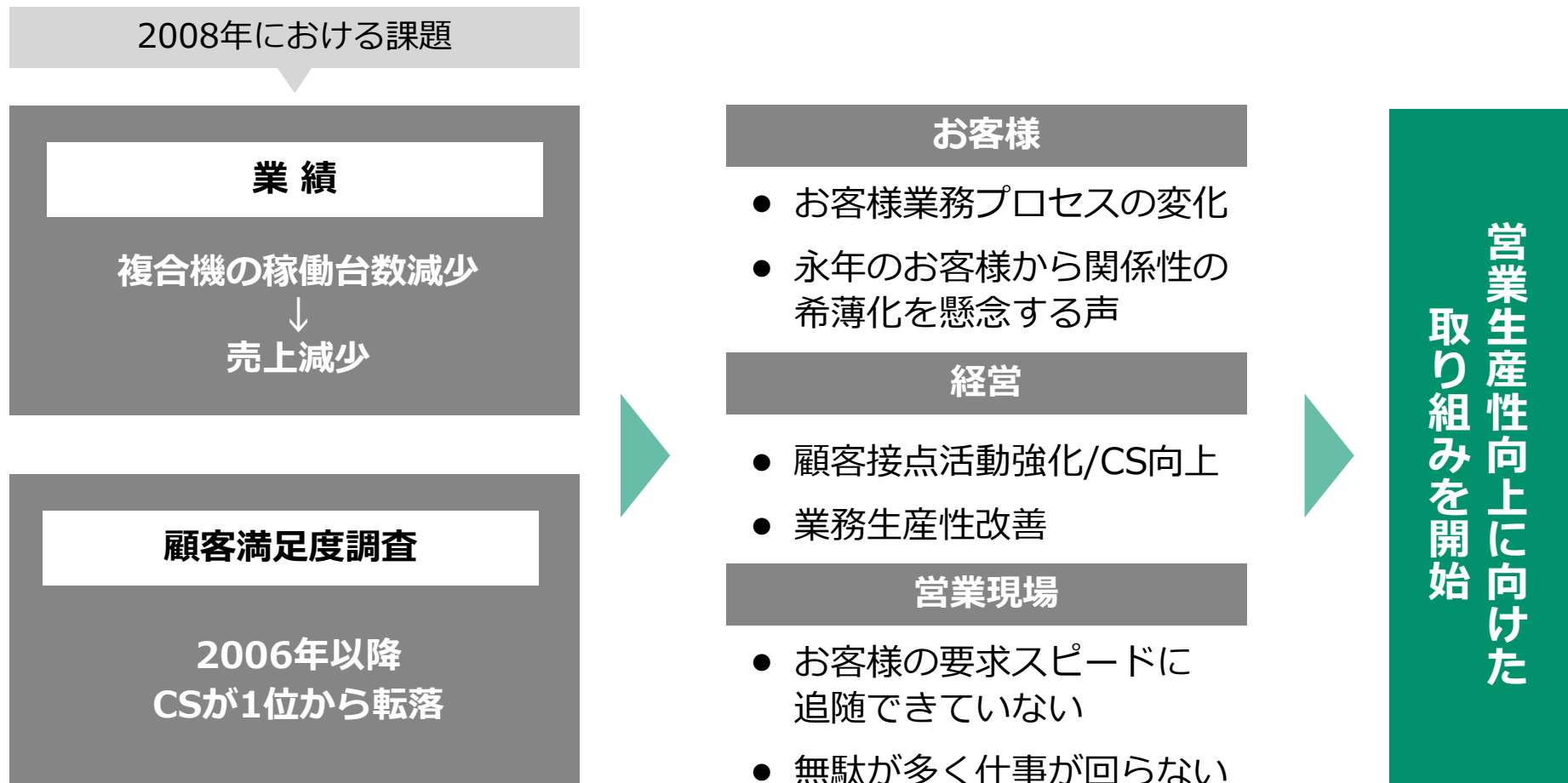
営業生産性向上に向けた活動

営業生産性向上に向けた活動

2008年（リーマンショック）の危機脱却を目指し、**営業生産性向上**を目的として営業活動と仕組み、働き方を改革。

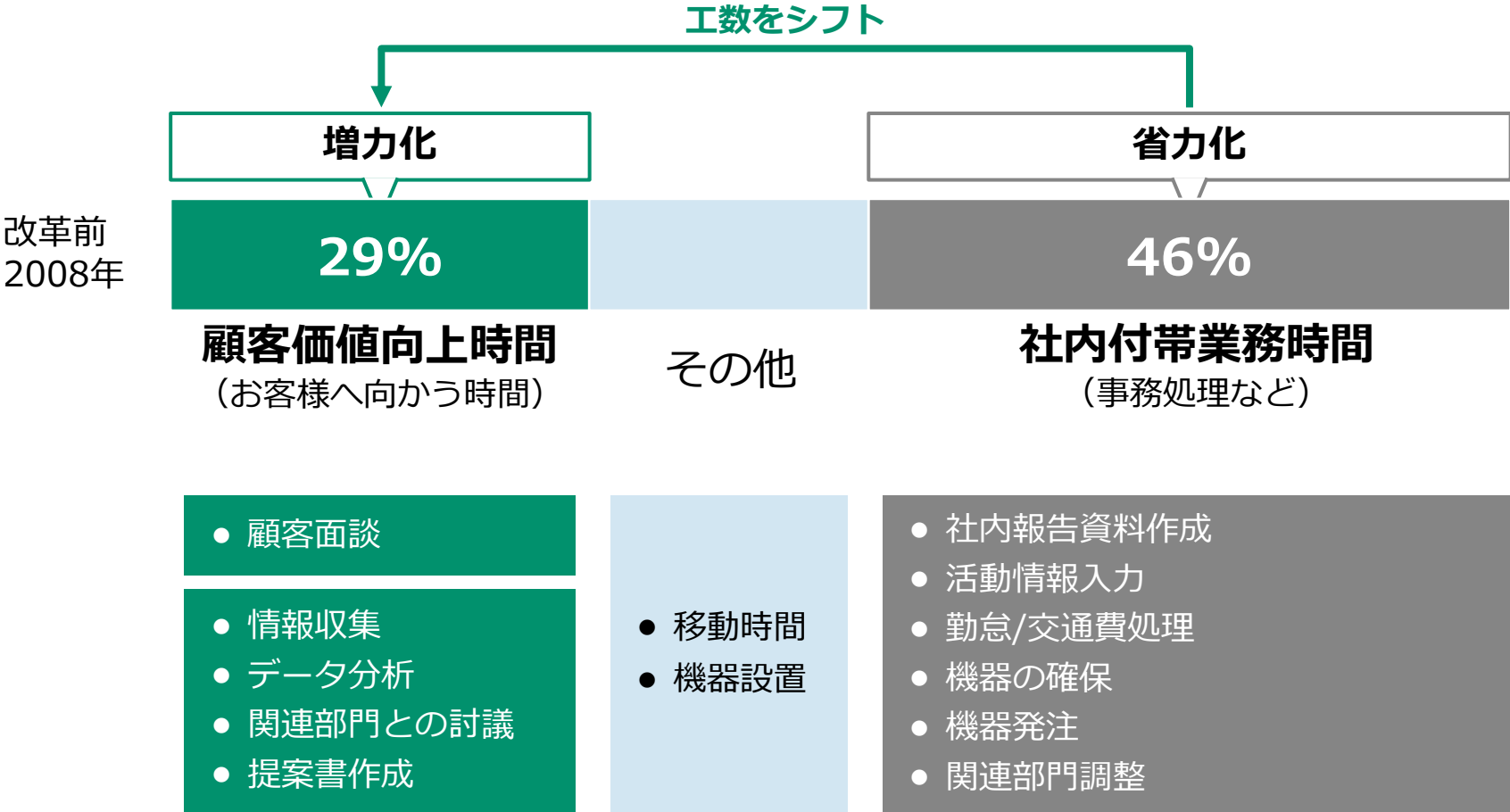


課題認識（2008年当時）



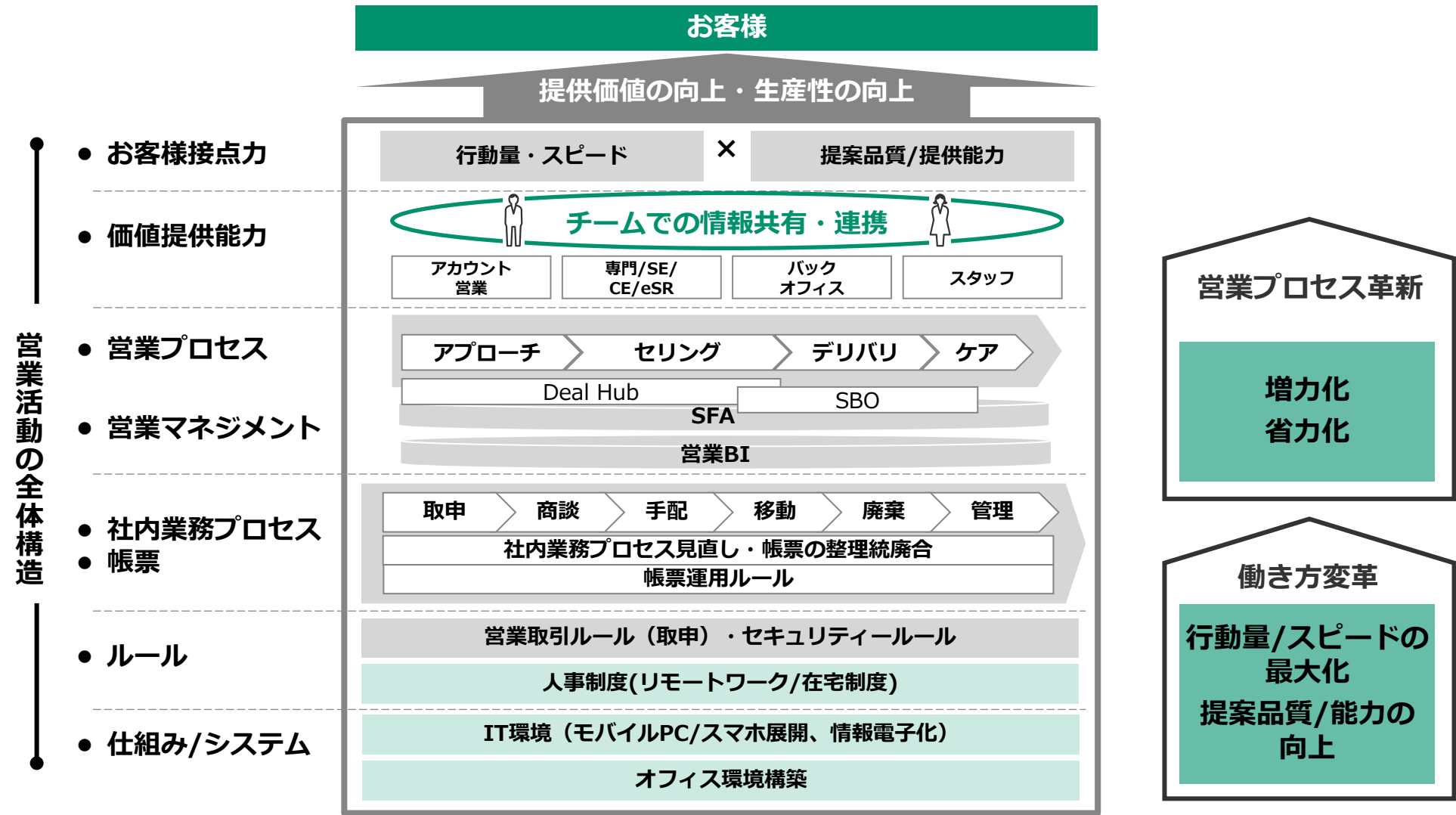
営業生産性の評価指標

営業工数調査により、十分な「顧客価値向上時間」が確保できていないことが判明。
働き方変革により「社内付帯業務」を削減し、改善した時間を「顧客価値向上時間」にシフトするとともに、
営業プロセス革新での営業力増加を目指す。



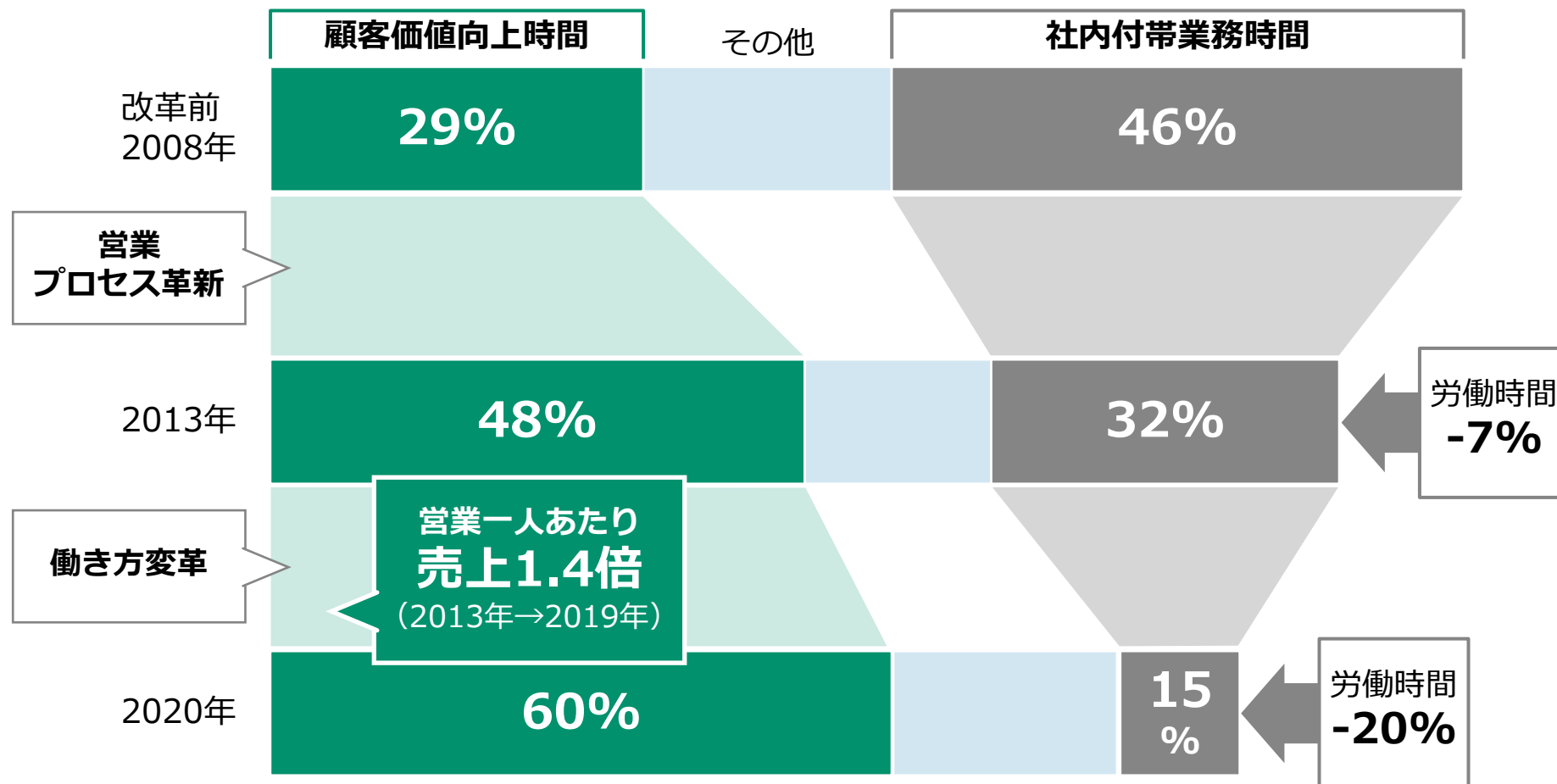
※ 食事、休憩は対象外

取り組みの全体像



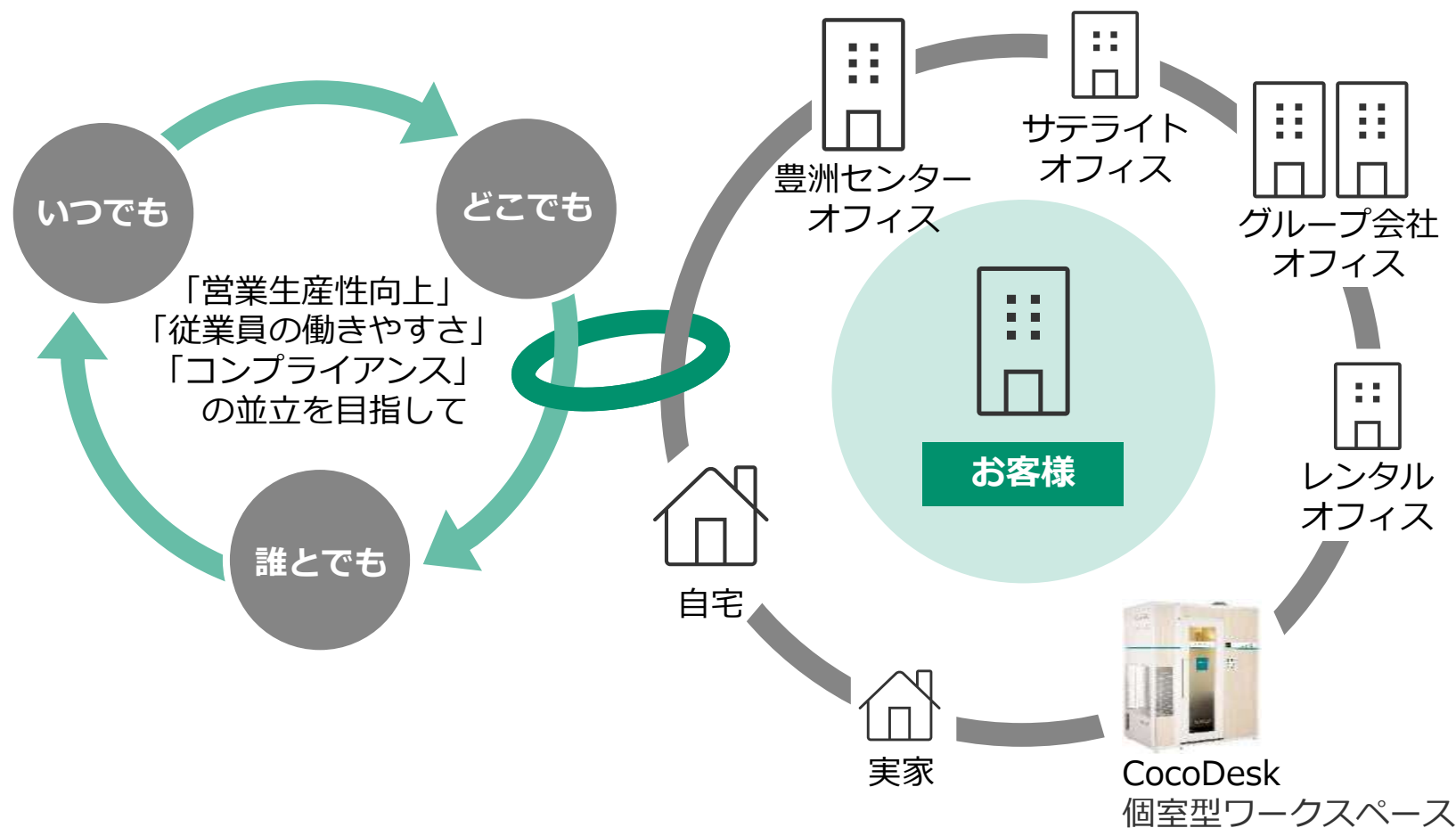
これまでの取り組みによる営業工数の変化

社内付帯業務、総労働時間を削減し、さらに営業生産性を大幅に改善。



新しいテレワーク環境に対する考え方

- お客様へのレスポンスを考慮して全国の都市にオフィスを配置。
- お客様との関係を最優先にオフィスと在宅の二者択一ではなく、仕事の都合に合わせて「いつでも・どこでも・誰とでも」働けるような環境を構築。

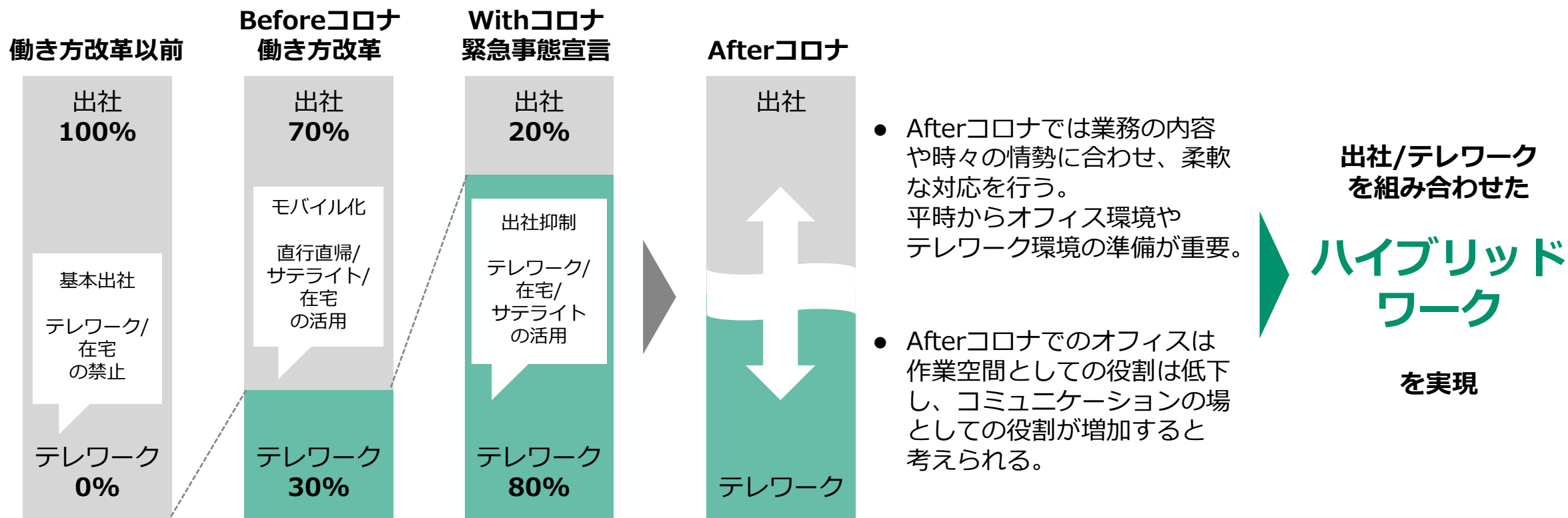


Before/With/Afterコロナでのオフィスのあり方

- オフィスに出社する目的は「お客様との共創、360°コミュニケーション、生産性向上の実現」
- コロナ禍でもオフィスコンセプトに影響はなく、当初の設計通りにオフィスを構築

出社率の変化

新たな働き方へ



※テレワーク（直行直帰/在宅/サテライトオフィス/レンタルオフィス/他）

富士フイルムビジネスイノベーションジャパン流のABWの働き方

ABWは一般的には「個人の自己裁量の最大化」など「個人」の働き方に焦点があてられがちです。
富士フイルムBIジャパンでは、「個」の生産性向上とともに「強いチーム力」を発揮することで生産性の向上をはかり、それぞれの要件を同時に成り立たせるため富士フイルムBIジャパン流のActivity Based Workingである、
“TEAM の ABW”を実践します。

いつでも・どこでも・誰とでも

個人

オフィスワーク



集中デスク オープンデスク

テレワーク



サテライトオフィス
レンタルオフィス 自宅/外出先

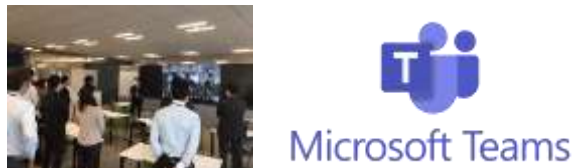
チーム

オフィスワーク



ファミレスブース コラボレーションエリア

テレワーク



Web会議/チャット
リアル・バーチャルコミュニケーション



生産性向上

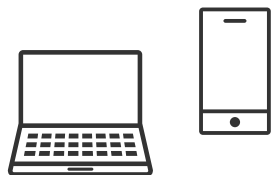
アウトプット最大化



チームでも働きやすい
富士フイルムBIジャパン流
ABW

ABW/テレワークを支えるソリューション

モバイルPC+スマホ



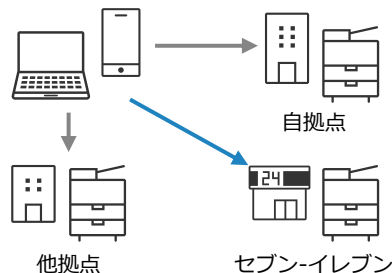
セキュリティー対策を実施したモバイルPCを展開。スマートフォンも常展開し、内外線統合、社内システム/Microsoft 365など活用。

内外線統合/PCフォン



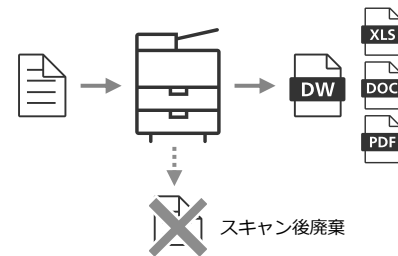
社内/社外問わず内線が繋がるため、内外線の使い分け不要で連絡可能。固定電話もPCフォン化することでABW環境で自由に働くことができ、自宅等のテレワークでも会社外線の対応が可能となった。

どこでもプリント



拠点内はもちろん他拠点でも「どこでも」プリント可能。外出時はセブン-イレブンでもプリント可能。

複合機スキャン



複合機を活用し紙文書を電子化し一元管理。紙から電子に変換し、紙は廃棄することでペーパーストックレス環境を実現。

会議室



モニター+無線接続、Web会議機器、ホワイトボードの3点セットがすべての会議室に完備。すぐにWeb会議が可能。

Microsoft 365 (Teams) 活用

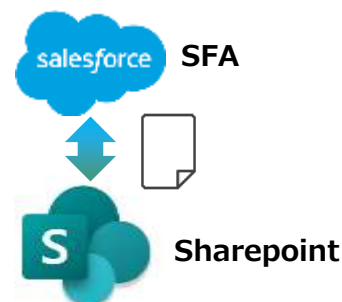


Web会議での遠隔コミュニケーション

チャットでのリアルタイムコミュニケーション

相手の状況に合わせてコミュニケーション手段を選択。チャット、Teams会議での画面資料共有などコミュニケーションの品質と効率化が実現。

お客様/ファイル情報共有



「いつでも、どこでも、誰とでも」必要なファイルにセキュアにアクセスが可能。

稟議プロセス電子化



電子化した帳票ワークフローにより「いつでも、どこでも」承認、回付が可能となり社内業務の生産性が向上。

社内文書電子化



社内帳票の電子化をDocuworksで簡易に実現。規定を定義し電子証明書付の電子印を活用し、改ざん・なりすましを防止。

電子契約



電子契約で「いつでも、どこでも」お客様への契約捺印依頼が可能となり、お客様も「いつでも、どこでも」契約捺印が可能。

オフィス環境 ・ ネットワークインフラ ・ セキュリティ

人事制度/業務ルール/社内規定

ABWを実現するファシリティ環境の構築

- 働き方変革を促進するため、ABWを実現するファシリティ環境を構築。
- 豊洲センターオフィス構築を機に、Team ABWに進化させて全国拠点への展開を加速。

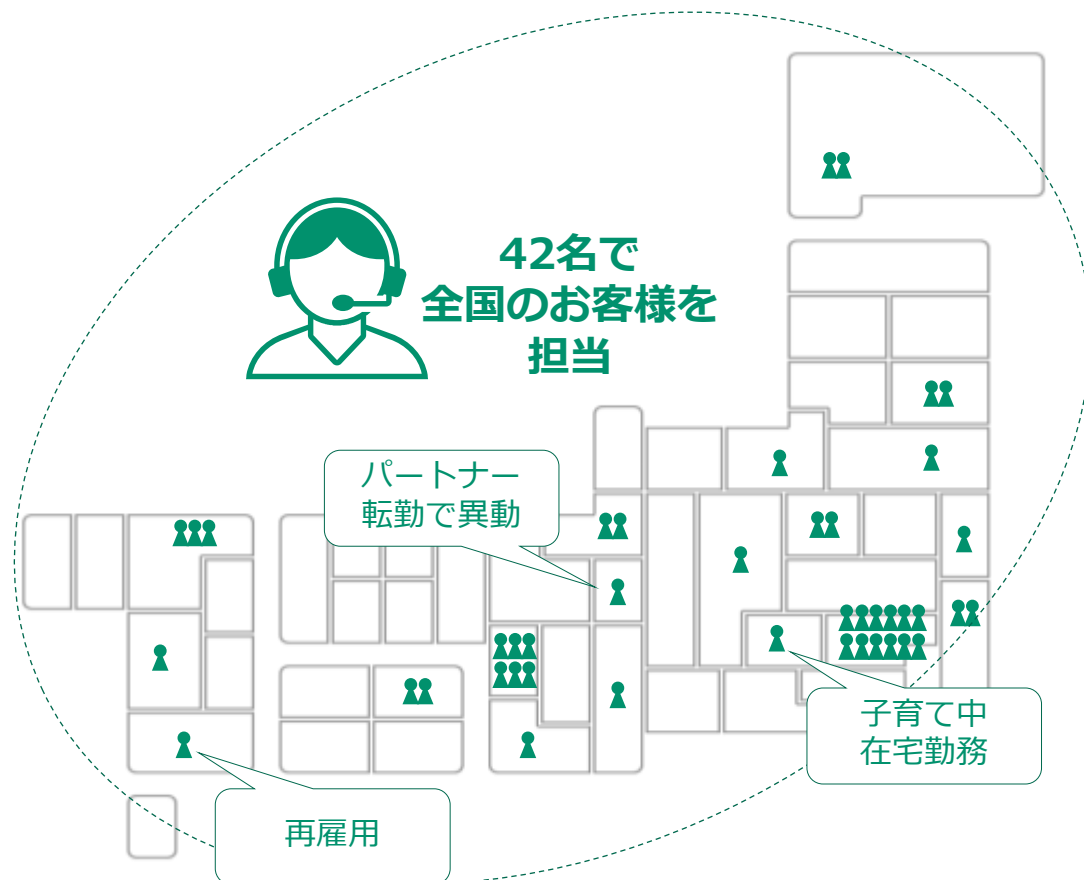




テレワーク実践事例 ユニークな取り組み

全国横断でのインサイドセールス活動

- 業務 全国32支社90,000社のお客様を42名で担当
- 働く人々の状況 どの地域にどんな職制/役割のメンバーがいるかをマッピング
子育て・介護・再雇用
転居を伴う異動なしで、新規組織が発足
- 働き方の挑戦 1つの組織でそれぞれの場所で共通の目標に向かって活動。



全国メンバー間のコミュニケーションの「壁」

- ・ リモートではメンバーの顔色や様子が分かりにくい
- ・ 場所によっては1名で対応（「ぼっち」も発生）

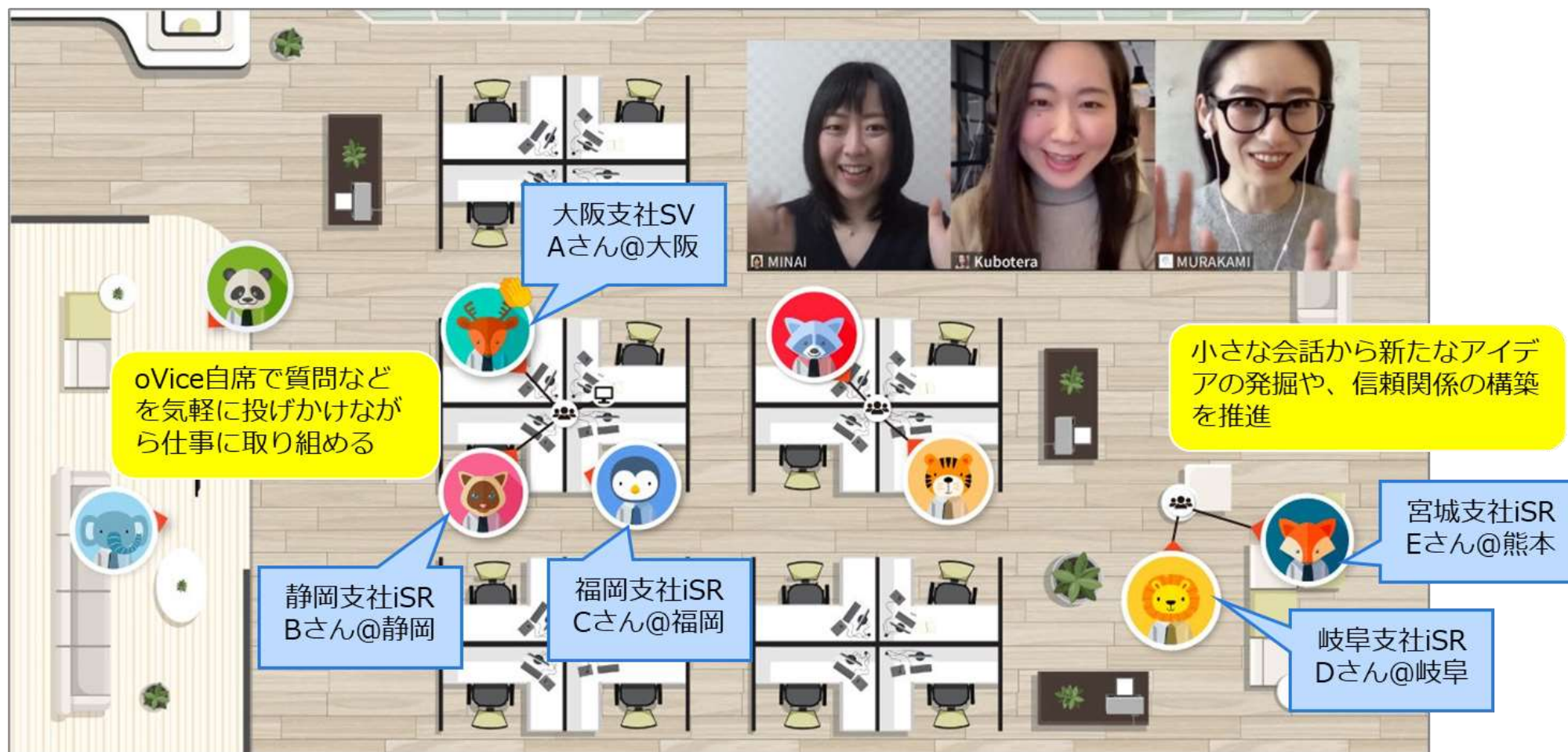
仮想空間（メタバース）導入



- ・ リアル同様での会議や雑談ができる環境構築
- ・ 密でスピーディなコミュニケーション可能

全国横断でのバーチャルでのコミュニケーション

- 全国拠点に在席するiSRメンバー同士が、同じオフィスにいる感覚で働ける仮想空間（メタバース）を構築
Web上で自分のアバターを動かし、相手に近づけることで気軽に話しかけられる
アバターには指向性があり自分に近い声は大きく聞こえ、現実空間に居るような感覚になれる





これまでの取り組みによる変化

営業プロセス革新、働き方変革の効果

営業プロセス革新の効果

営業工数 増力化

顧客価値向上時間 **+209%**

営業工数 省力化

社内付帯業務時間 **-74%**

労働時間 削減

総労働時間 **-20%**

働き方変革の効果

ワークフロー

起票から決裁まで
リードタイム **-40%**
7.0日→2.8日
帳票出力枚数 **-76万枚**
76万/年削減

帳票電子化

帳票電子化 **80+**
業務カバー状況 **%**

電子契約

お客様との
電子契約状況 **50+**
%

電子契約による効果

営業契約
処理工数 **-5,000時間**
(月間)

※2008年から2019年比較

お客様への持続的な価値提供と自社の収益拡大に向け 継続的な改革に取り組む

営業工数創出

顧客接点拡大

CS向上

顧客接点改革

非対面の顧客接点を拡大し、営業工数創出と収益成長に向け新たなオポチュニティを獲得する。

社内業務プロセス改革

現状業務をゼロベースで見直し、営業業務プロセス改革を通じ、収益拡大・CS向上を実現する。

お客様を成功へ導く懸け橋となる存在へ

Bridge for Innovation

