

2025 年 6 月 25 日

リコー、顧客向けデジタルサービス領域で AWS との連携強化 ～最新の AI 技術や高い柔軟性と拡張性を備えたクラウドサービスを活用～

株式会社リコー（以下、リコー）とアマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社（以下、AWS ジャパン）は、リコーによる顧客の業務効率化と生産性向上を支援する高付加価値なデジタルサービス創出を加速するため、連携を強化します。

デジタルサービスの会社への変革を進めるリコーは、AWS ジャパンと4つの領域で連携を強化します。AI の分野では、リコーは AWS の最先端の AI 技術や生成 AI サービスを活用し、AI 関連ソリューションの提供を加速させることに加え、AWS ジャパンが構築支援するリコーグループ共通のプラットフォーム「RICOH Smart Integration（以下、RSI）」により、各種アプリケーションのグローバルでの展開、顧客接点データの収集・分析環境の整備により顧客への価値提供をさらに強化していきます。さらに、リコーは、社内 IT の統合管理・ガバナンスを強化のため、グループ全体の共通業務基盤の多くを AWS 上への移行を進めています。そして、複雑化するビジネスニーズに対応するハイレベルなデジタル人材を育成・強化するため、リコーは AWS が提供する AI・データ分析・デベロッパー向けのトレーニングを活用する予定です。

1. リコーの AI 開発・サービス提供を支援

1980 年代に AI 開発を開始したリコーは、2015 年からは画像認識技術を活かした深層学習 AI の開発、2021 年からは自然言語処理技術を活用し、オフィス内の文書やコールセンターに寄せられた顧客の声（VOC）などを分析して業務効率化や顧客対応に活かす「仕事の AI」の提供を開始しました。労働人口減少や高齢化が深刻化する中、リコーは AI を活用した生産性向上や付加価値の高い働き方が企業成長のカギになると考え、AWS ジャパンが実施する AWS LLM 開発支援プログラムと、AWS がグローバルで顧客の生成 AI 活用の支援を行う AWS 生成 AI イノベーションセンターを活用してリコー独自の LLM の研究・開発に着手。AWS の支援のもと、継続事前学習によるリコー独自の LLM の開発を行い、2023 年 3 月には 60 億パラメータの日本語対応の LLM を発表しました。2024 年 8 月には、高い日本語性能を持ち、英語・中国語にも対応可能な 700 億パラメータの独自 LLM を発表しました。同 LLM の開発においてリコーは、コスト削減と高いパフォーマンスを実現するために、AWS が AI トレーニングと推論専用提供 AI チップ AWS Trainium の Amazon EC2 Trn1 インスタンスを、グローバルでも最大規模のボリュームで利用することで、AWS の従来比（従来の手法と開発と比較して）で約 50%のコスト削減とエネルギー効率を最大 25%改善しています。これによりリコーは、顧客向けカスタム LLM を開発する際にも、より安価で短納期での提供を実現しています。さらに、2025 年 6 月には経済産業省と国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構（NEDO）が実施する、国内における生成 AI の開発力強化を目的としたプロジェクト「GENIAC」においても、同プロジェクトに計算資源を提供する AWS の支援のもと、マルチモーダル大規模言語モデルを開発しました。

株式会社リコー <https://jp.ricoh.com/>

報道関係のお問い合わせ先 広報室 TEL : 050-3814-2806（直通） E-mail : koho@ricoh.co.jp

このように、顧客ニーズに応じて提供可能なさまざまな AI の基盤開発を進めるリコーは、画像認識や自然言語処理に加え、音声認識 AI の研究開発も推進し、音声対話機能を備えた AI エージェントの提供も開始しています。昨今、企業内においても様々な AI エージェントの活用が進んでいますが、今後本格化するであろうマルチ AI エージェント時代に向けて、AWS のフルマネージドサービス Amazon Sagemaker や、生成 AI サービス Amazon Bedrock を活用し、多様な顧客のニーズに対しても柔軟かつスピーディーに対応することが可能です。また、リコーはデジタルクローン技術の開発にも積極的に取り組みを進めており、オフィスの受付・案内などの案内業務から、社員の教育や採用活動などで利用する顧客に対し、Amazon EC2 GPU インスタンスを用いてサービス展開を行っています。リコーは、AWS の最新の AI 技術や高い柔軟性と拡張性を備えたクラウドサービスと、リコー独自の AI 開発技術、そして長年にわたり取り組んできたドキュメントや IT 技術・サービス提供力とを融合し、顧客の業務革新と効率的で付加価値の高い働き方を支援し、企業価値の向上に貢献することを目指して取り組みを進めています。

2. リコーグループ共通のプラットフォーム「RICOH Smart Integration」の構築支援により、商品開発の効率化とコスト削減を実現

リコーは、グループ共通のプラットフォーム「RSI」を AWS で構築しています。RSI はデジタルサービスの開発・運用に必要な基本機能を備えた、グローバルでのビジネス創出を促進するクラウドの共通基盤で、商品開発の効率化とコスト削減を実現し、高い拡張性とイノベーション創出を可能にするさまざまな機能を有しています。リコーは、RSI の基盤強化のため、AWS のマネージドサービスとサーバーレスサービスを採用してアーキテクチャを設計し、運用負荷の軽減を図りました。具体的には、AWS IoT Core を利用して IoT 基盤を構築、コンテナ基盤には AWS Fargate を、そして Amazon S3 をデータレイクとしたデータ基盤など、AWS の様々なサービスを活用しています。RSI を活用して RICOH kintone plus という新サービスをわずか 2 ヶ月で開発してリリースしています。このようにリコーは、柔軟性・拡張性の高い AWS のクラウドサービスにより、高品質・高付加価値なサービスを迅速にグローバルの顧客に提供しています。今後さらにサービス間のデータ連携や、カスタマーサクセス活動を促進するためのデータ利活用を推進するリコーは、AWS の支援のもと、RSI を活用して生成 AI 技術のグローバル展開や、顧客接点データの分析環境整備、サービスデリバリーの仕組みを強化していきます。

3. 社内基幹システム/共通データ活用基盤のクラウド化で大幅なコスト削減を実現

リコーのコーポレート IT 部門では、従来の IT インフラの保守・運用やアプリケーション開発に加え、デジタル技術を活用して既存ビジネスの深化や新規ビジネスモデルの創出に取り組んでおり、さまざまなプロジェクトをアジャイルに、かつ同時並行で推進しています。

2020 年から 2022 年にかけてリコーが実施した基幹システムの大規模なクラウド移行プロジェクトでは、8 割以上のシステムが AWS に移行されました。さらに、自社内で顧客向けアプリケーションを提供する基盤についても、オンプレミス環境からクラウドへの移行とセキュリティレベルの高度化を同時に進め、より安全で快適なサービス提供を推進しています。

リコーの国内販売会社であるリコージャパン株式会社は、データドリブン経営を進めており、そのデータ

活用基盤として Amazon Redshift と Amazon QuickSight を採用しています。2022 年から本格的に活用を開始し、Amazon QuickSight でデータ活用を行うユーザーはすでに同社全社員の 3 分の 2 となる 1 万 2000 人にのびります。これは Amazon QuickSight の国内最大規模のユースケースであり、同社ではデータ活用の高度化に向けて、BI と AI を組み合わせたビッグデータ分析を通じ、販売活動への貢献に取り組んでいます。

4. 複雑化するビジネスニーズに対応するハイレベルなデジタル人材の育成を加速

リコーは、デジタル人材の育成において、ビジネスアーキテクト、ソフトウェアエンジニア、データサイエンティスト、サイバーセキュリティの4つを重点領域と定めています。第 21 次中期経営戦略では、ESG 目標として 2025 年度末までに合計 4,000 人の重点人材育成を設定していましたが、デジタル人材育成施策を全社的に推進してきた結果、2024 年度に目標を達成しました。

この育成施策の一部として、AWS はソリューションアーキテクト、ソリューション設計エンジニア、AWS アーキテクチャの設計を理解する必要があるデベロッパー向けのクラストレーニングである Architecting on AWS、その上級編となる Advanced Architecting on AWS を提供しています。2022 年度にはリコーグループ全体で約 200 名、2023 年度には約 130 名が受講しました。また 2024 年度には、より専門的なトレーニングも含めて 14 種類のトレーニングをのべ約 80 名が受講しています。2025 年度には、AWS が提供する AI・データ分析・デベロッパー向けのトレーニングを含むデジタル人材育成支援を活用し、より高度な知識やスキルを持ち、プロフェッショナルとして活躍できるハイレベルなデジタル人材の育成に注力していきます。

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社 代表執行役員社長 白幡 晶彦様のコメント：

リコー様が取り組むデジタルサービス創出加速に向け連携を強化できることを大変嬉しく思います。リコー様は 1980 年代から AI 開発に着手され、画像認識技術や自然言語処理において先進的な取り組みを推進し豊富な実績があります。AWS との更なる連携強化により、リコー様の AI 開発力や OA (オフィスオートメーション) の概念を提唱し業務効率化を追求してきた長年の知見と AWS の最新 AI 技術が組み合わさることで、革新的なデジタルサービスの創出が加速されることを確信しています。AWS は、リコー様のデジタルサービスカンパニーへの変革を、AWS のクラウドサービスや AI・機械学習などの最先端の技術の提供などを通じて今後も支援してまいります。

株式会社リコー コーポレート上席執行役員

リコーデジタルサービスビジネスユニット プレジデント 入佐 孝宏のコメント：

AWS 様との連携を強化できることをうれしく思います。AWS 様の先進的な AI 技術と柔軟性・拡張性に優れたクラウドサービスを活用することで、お客様の日々進化するニーズに迅速に対応し、グローバルに均質なサービスの提供を通してお客様のビジネスの成長に貢献してまいります。リコーは今後も、お客様の創造力の発揮を支援し、『“はたらく”に歓びを』を実現すべく、デジタルサービスの提供を加速します。

※社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

｜ リコーグループについて ｜

リコーグループは、お客様のDXを支援し、そのビジネスを成功に導くデジタルサービス、印刷および画像ソリューションなどを世界約200の国と地域で提供しています(2025年3月期グループ連結売上高2兆5,278億円)。

”はたらく”に歓びを 創業以来85年以上にわたり、お客様の“はたらく”に寄り添ってきた私たちは、これからもリーディングカンパニーとして、“はたらく”の未来を想像し、ワークプレイスの変革を通じて、人ならではの創造力の発揮を支え、さらには持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。

<https://jp.ricoh.com/>