



お客様共創ラボラトリー

オープンラボラトリー展示テーマのご紹介

オープンラボラトリーのご紹介

オープンラボラトリーは、お客様が抱える経営課題やまだ気づいていない潜在的な課題を明らかにし、新たな価値創造の種を見出していく場です。富士ゼロックスが研究開発を進める「ドキュメントサービスとコミュニケーション」の視点から、4つの経営課題領域として「定型的な活動」「非定型的な活動」「お客様接点の活動」「企業品質向上の活動」を設定し、社内の課題と実践例をご紹介しながら、お客様とともに共創活動を行っています。

オープンラボラトリーのゾーニング

コラボレーションエリア

3つの経営課題領域をテーマとして、お客様とともに課題を明らかにし、新たな価値創造を目指します。

テックウォール

新たな課題解決に向けた、先進的なテクノロジーと応用例をご覧いただけます。

フォアフロントギャラリー

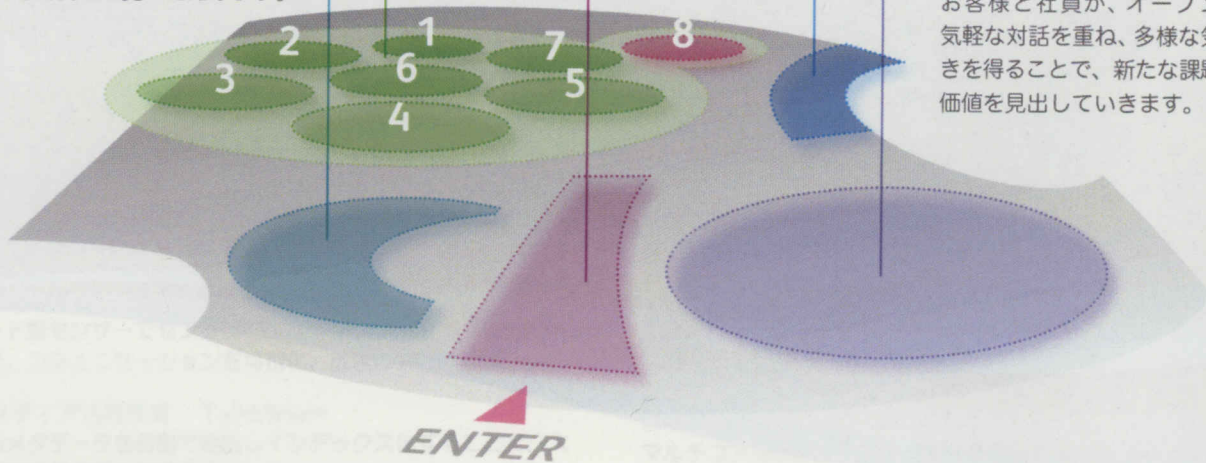
お客様共創活動から生まれた商品やサービス、その他技術開発部門におけるさまざまな取り組みをご覧いただけます。

ワークショップアリーナ

知のコミュニティを核に集い、知恵をぶつけ合い、学び合います。

オープンイノベーションラウンジ

お客様と社員が、オープンで気軽な対話を重ね、多様な気づきを得ることで、新たな課題や価値を見出していきます。

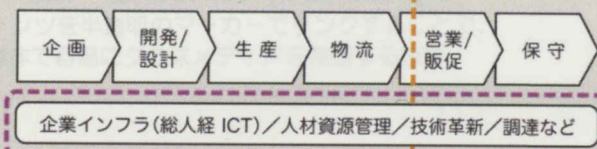


対象とする4つの経営課題領域

【非定型的な活動】

オフィス生産性・ワークスタイルの領域

オフィスワークに伴う「アクティビティ」「コミュニケーション」「ドキュメント」の見える化を促進することが重要になります。



【定型的な活動】

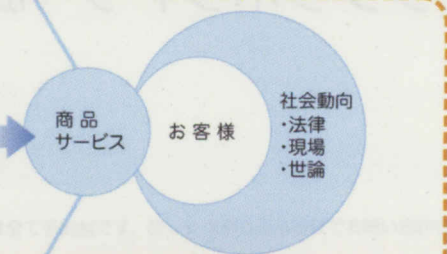
業務プロセス・ワークフローの領域

ワークフローに伴う「業務」と「ドキュメント」のひも付け、全体最適の整流化が求められます。

【企業品質向上の活動】

戦略策定・開発管理・人材育成の領域

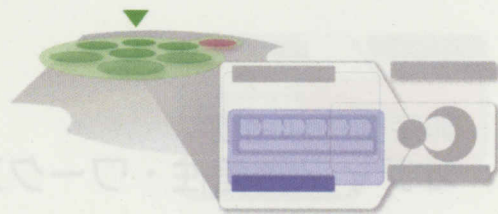
複数のバリューチェーンを俯瞰した支援管理とお客様価値向上に向けた戦略策定、企業革新に向けた人材育成、および社会課題への対応が重要になります。



【お客様接点の活動】

統合サポート・マーケティングの領域

商品・サービスの連続的な価値向上やそこから得られるお客様の声をマーケティングや新商品に活かす仕組みが必要です。



展示テーマのご紹介

定型的な活動：業務プロセス・ワークフローの領域

プロセスの見える化・標準化による生産性向上とリスク対応強化

1

お客様と
共有できる
課題

- 商品／サービスの品質と生産性を両立する継続的なプロセス改善
- 効率化により生まれた経営資源の適切な再配置

富士ゼロックスにおける課題

- 商生産拠点から定期報告や緊急のエスカレーションがなされるが、伝達が遅く、判断が遅れる
- 問題（不具合）発生時調査に膨大な時間がかかり、お客様への対応が遅れる
- 紙による検査や受領プロセスにある重要で具体的な情報が、活用されていない
- 海外生産では数値やテキストだけの情報で見える化しても、継続的な改善を維持するのは難しい（風土の違い）

課題解決のための実践例

異常やバラツキの俊敏な察知により生産効率を向上

- 商生産の4M2S*に関わる変化点をリアルタイムに収集・分析し、品質に関わるドキュメントを紐づけ
(*Man, Machine, Material, Method, System, Space)
- 異常の変化点情報を元に不具合が含まれるロットを素早く特定
- 4M2Sの変化点情報とドキュメントを元に、手戻りや手持ち等のバラツキ原因を特定し、プロセスを平準化・標準化

カラーマネジメントの最適化による商品デザインから販促フローまでの生産性向上

2

お客様と
共有できる
課題

- 商品デザインのデジタル化に伴う上流から下流までの色の統一
- デジタル機器や印刷物に対する商品イメージの最適な再現

富士ゼロックスにおける課題

- デザインツール、CG 画面、印刷物で色が異なり、色調整に時間がかかる
- 離れた拠点でデータを共有し、それぞれのモニタ・プロジェクタ・プリントを見ているが、お互いの再現状況が分からずコミュニケーションが取れない
- 販促ドキュメントに各現場で変更が加えられ、ガバナンスが維持されない

課題解決のための実践例

海外拠点を含めた色統一によるコミュニケーション効率を向上

- 商表示・出力機器のカラーマッチングにより、オリジナルデザインの色をプロセス全体を通し最適再現することで、後戻りの防止と調整工数を削減
- 色診断・管理システムにより、海外拠点も含めた表示・出力機器の色再現を保証することで、コミュニケーションミスを解消
- 表示・出力機器を考慮したテンプレート提供および、そのカスタマイズ支援





非定型的な活動： オフィス生産性・ワークスタイルの領域

働き方の可視化と継続的な改善によるオフィスワーク生産性の向上

6

お客様と
共有できる
課題

- 組織活動の透明化、可視化によるビジネスプロセスの迅速化
- 組織間連携による非定型プロセスを含む組織実行力の向上

富士ゼロックスにおける課題

- プロセスや組織構造上の課題、およびその改善効果がうまく測れない
- 拠点分散や個人管理業務のため、管理者からタイムリーに進捗が見えない
- 法規制などの説明責任を満たす適切な記録管理の負荷が大きく、監督や事故の際に必要な証跡が即座に出せない

課題解決のための実践例

- 働き方の自動的な可視化に基づく確実な改善サイクルの実現**
- 業務プロセスや組織間コミュニケーションを自動的にモニタリングして、その停滞や偏りを可視化し、改善のPDCA 管理を実現
 - 業務フローに関わるドキュメントを自動モニタリングすることで、進捗一覧を自動生成し、管理者が案件の進捗状況をタイムリーに把握
 - 試験業務で作成される証跡を案件毎に自動で整理し、必要に応じ即時参照

タイムリーで安全な情報活用支援によるモバイルワークの生産性向上

7

お客様と
共有できる
課題

- モバイルツールの進化に適應した現場業務の効率化
- 社内蓄積情報の有効活用によるお客様先での対応力強化

富士ゼロックスにおける課題

- 過去の修理情報をタイムリーに参照できず、非効率な作業が発生する
- 契約内容、取引状況、営業コンタクト履歴等が現場で安全に把握できず、満足なお客様対応ができない
- 現場情報を帰社してDB 入力するため、有益な情報の入力漏れが起こる

課題解決のための実践例

- カスタマーエンジニア（CE）業務をタブレット端末によって支援**
- 社内の各種DB からCE の各現場に必要な情報を自動収集し、タブレット端末にタイムリーにプッシュ型で配信して現場での情報活用を促進
 - 独自セキュリティ技術によりお客様情報など機密性の高い情報も配信でき、適切なお客様対応が可能
 - タブレット端末からご要望などの有益な情報を、その場で社内DB に入力



お客様接点の活動： 統合サポート・マーケティングの領域



商品・サービスの稼働データマイニングによる高付加価値サービスの提供

4

お客様と共有できる課題

- お客様現場での商品・サービスの稼働データの見える化
- 稼働情報の活用による新商品・新サービスの提供

富士ゼロックスにおける課題

- お客様先の稼働状況や不具合予兆を捉える事ができず対応が後手に回る
- データは大量にあるが経営判断に生かせる情報として活用できない
- 社内の複数のシステムのデータを個別に使って業務をしている
- お客様ごとの異なるニーズを最大限に取り入れた商品企画ができていない

課題解決のための実践例

稼働データの活用によるお客様価値の向上

- 市場にある複数の機械のデータから明日の一台を予測する先手管理
- 統計/マイニングによりデータを役立つ情報に変える「情報の取り回し」
- 異なる情報システムを連携させる「情報の突き当て」による価値向上
- 蓄積された稼働情報から新たなサービスモデルで、商品企画を創出

最適コンテンツ提供によるマーケティングコミュニケーション効果の最大化

3

お客様と共有できる課題

- ICT やメディアの進化に対応した効果的なマーケティング
- お客様の状況にあったコンテンツを適切なメディアで提供

富士ゼロックスにおける課題

- お客様の好みが多様化し、消費傾向や嗜好傾向などを把握できない
- メディアが多様化し、最適なコンテンツを提示できない
- メディアの複合化が進み、紙と動画などのメディア連携が求められている
- 多様な色覚者向け最適メディア設計のノウハウが不足している

課題解決のための実践例

ユーザ分析とメディア処理技術による最適なコンテンツ提供

- 多面的な研究成果に基づき、お客様の嗜好傾向にあった提供方法の決定
- 消費傾向や行動分析に基づいて最適なコンテンツを提供
- マルチメディアや紙と電子の連携を意図したコンテンツ整備と効果測定
- カラーユニバーサルデザイン研究に基づくカラーパレット作り

富士ゼロックスの新しい研究開発の取り組みをスマートフォンでご覧いただけます。

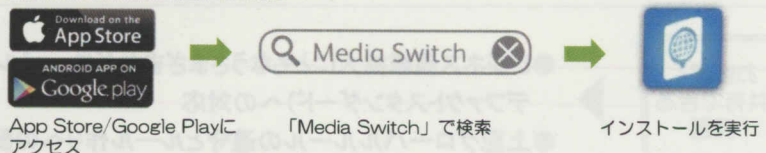


上記の写真を「SkyDesk Media Switch」で撮影！

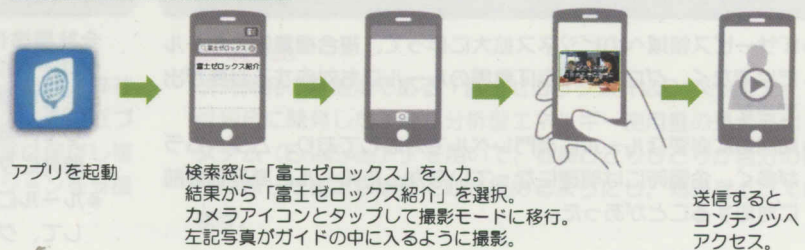
*対象OS (iOS) : iOS 6.0, 6.1, 7.0, Android™ 2.3.x, Android™ 4.0.x, Android™ 4.2.x

*App Storeは、Apple Incが運営するiPhone, iPad, iPod touch向けアプリケーションソフトウェアのダウンロードを行えるサービスの名称です。その他の掲載されているサービス、商品名等は各社の登録商標または商標です。

アプリのインストール手順



アプリのご利用手順





企業品質向上の活動： 戦略策定・開発管理・人材育成の領域

5

ソーシャルメディアの活用による組織の枠を超えた現場レベルでの知の交流

お客様と共有できる課題

- 風通しが良く、現場の知が行き交う風土作り
- 個の力が最大限に発揮され、イノベーションが次々生まれる集団作り

富士ゼロックスにおける課題

- 拠点毎に情報が滞留し、拠点間の風通しが悪い
- 新しい活動にリソースが足らず進まないが、正式なリソース増には時間がかかる
- アイデアの実現に力を借りたいが、誰が、どんな知識を持っているかが分からない
- 自分の能力を活かした仕事がしたいが、社内のどこにどのようなニーズがあるかわからない

課題解決のための実践例

社内SNSの活用によるボトムアップでの知の最大化

- 社内SNSを立ち上げ、拠点や組織の枠を超えた活動を活性化
- 仕事上の接点のない個と個のつながり形成を支援(上下関係のないフラットな場)
- インフォーマルな知と知のぶつかりを支援(アイデアコンテスト他)
- 10%活動等の組織精度と併せ、ボランティア的業務参加を支援

正式文書と非正式文書の運用ルール明確化による全社レベルでの情報の有効活用

5

お客様と共有できる課題

- 経営にとって重要な文書を体系的に管理し、必要時に素早くアクセス
- 属人化・私蔵化した情報を共有し、現場のパフォーマンスを向上

富士ゼロックスにおける課題

- 会社として管理・保管されるべき文書の管理が、責任者任せになっているので、マネジメント視点からの迅速な情報収集に時間がかかる
- 文書の責任者やアクセス権が不明確で、必要な情報にたどり着けず、本来業務の阻害となる
- 個別最適で各部門にサーバーが乱立し、R&D 全体の文書管理コストが肥大化

課題解決のための実践例

研究開発活動における文書管理の全体最適と個別最適の両立

- 正式文書を定義し、統一した体系で管理・保管することで、迅速な情報活用を実現
- 文書管理フォルダの管理者・アクセス権を明確にし、必要な情報への効率的アクセスを実現
- 開発拠点の統合を機に、正式文書サーバーと日常的に利用できる文書サーバーをR&D 共通に提供し、R&D 全体の文書管理コストを削減

全社標準化委員会活動を通じたグローバルルールへの積極的な関与によるビジネス拡大

5

お客様と共有できる課題

- ビジネス領域拡大にともなうさまざまなグローバルルール(標準、法規制やデファクトスタンダード)への対応
- 上記グローバルルールの遵守とルール作りへの関与

富士ゼロックスにおける課題

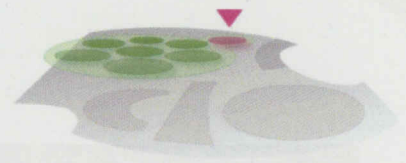
- ITサービス領域へのビジネス拡大に伴って、複合機業界のルールだけでなく、グローバルなIT業界のルールにも対応する必要が出てきた
- 商品毎に必要なルールに部門レベルで対応しており、ムダ・ムラが多く、企画時には明確になっていなかったルールに商品化直前に対応することがあった

課題解決のための実践例

全社標準化委員会の設立による、グローバルルールへの迅速な対応とルール作りへの積極関与

- 全社標準化委員会の体制を作り、標準化動向の情報を全社共有をして、戦略的な活動を推進するとともに、遵守すべき内容を商品開発にタイムリーに反映出来るようにした
- ルールに対応するだけでなく、海外の専門家とのパイプ作りを通して、グローバルルール作りに積極参加する事でリスクを回避し、ビジネスオポチュニティを増やした

多様な知が交流する場のご紹介



徹底したお客様視点での新たな価値創造

8

お客様と共有できる課題

- 商品・機器（モノ）の提供から、お客様の課題解決（コト）へ
- 多様で変化するお客様の要求への素早い対応

富士ゼロックスにおける課題

- お客様の業務や課題の理解が不足し、お客様視点での価値提供ができない
- 社内だけの解決策の検討では、多様なお客様要求に素早く対応できない
- お客様現場での改善効果を把握し切れず、次の対策に生かすことができない

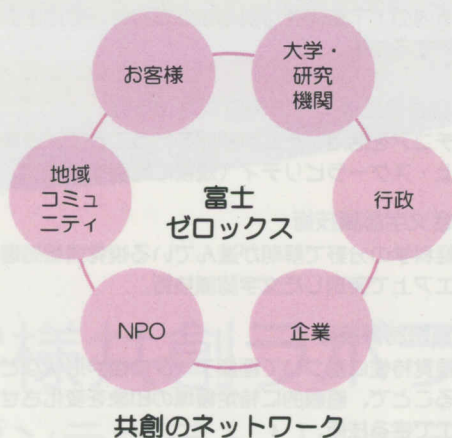
課題解決のための実践例

R&D スクエアにおけるお客様共創ラボラトリー活動

- R&D 技術者自らが現物をもとに実践事例を説明し、共感したお客様が自らの課題を語った生の声を手書きも含めてすぐに電子化し、お客様と共有
- お客様やパートナーとの遠隔も含めたワークショップをトータルで支援し、その後の情報の流通・利活用までを一貫して提供
- お客様の現場における変化を、人間中心設計（エスノグラフィック・アプローチ）とITを組み合わせることで総合的に把握し、次のアクションにつなげる

皆さまとのパートナーシップによる新たな価値の創造

富士ゼロックスでは、都市型R&D拠点のメリットを生かして、近隣の様々な大学や研究機関、公的な産学官連携推進組織、企業を中心的パートナーとして連携を進めています。それぞれがもつ知の融合とネットワークの有機的な活用を通じて、富士ゼロックスの課題のみならず地域社会の課題の解決に向けてシナジーの発揮を指向しています。



富士ゼロックスにおける実践例

- ICTの利活用による高等教育の質的転換
- 学生との交流による新市場開発/技術展開のアイデア創発
- 産学官交流サロン開催による将来社会課題/技術課題の討議
- 国家プロジェクトとして取り組む自治体重点テーマとの連携
- コミュニケーション技術の新たな活用による地域住民と行政の対話、合意形成の促進
- 地域が保有する文化資産の活用と伝承を進めるための、技術・サービス支援と、地域企業とのビジネス連携

CSR活動のご紹介

文化の発展への貢献活動

伝統文書の保存・活用活動

伝統文書に息づく先人の知恵や教養を現代に伝えるため、弊社の技術を駆使し、さらに和紙や紐綴りも極力当時の状態に近づけた複製物の作成活動をご紹介します。大切な原本は保存し複製物を活用することで、時を超えたコミュニケーションを支援します。

環境への取り組み

EneEyes

研究開発の新拠点である「富士ゼロックス R&D スクエア」では独自に開発した「自立分析型エネルギー使用量の見える化システム（EneEyes）」を用いて、社員ひとりひとりが自分の業務に応じた省エネ活動に取り組めるようにし、効果を上げています。



フォアフロントギャラリー

フォアフロントギャラリーでは富士ゼロックスの新たなサービスや、技術者の現場力強化に向けた取り組みの展示をおこなっています。

新サービス商品

スキャン翻訳サービス

コピーのような手軽さで翻訳を支援するクラウドサービスをご体感いただけます。

イメージ差分抽出技術

改訂前後の図面を、複合機でスキャンし変更箇所が見える化する技術をご体感いただけます。

授業支援ボックス

大学などの教育機関において、煩雑な作業を自動化し、教育の質の向上を図る紙と電子を融合させたソリューションシステムをご体感いただけます。

ユニバーサルデザイン

使えない部分を使える状態にする「アクセシビリティ」、使いにくい部分を使いやすくする「ユーザビリティ」、対象となるお客様を広げる「ユーザーダイバーシティ」、この3つの要素を中心に、ユニバーサルデザインを考えています。

テックウォール

テックウォールでは経営課題解決の核となる最新技術の一部を展示しています。

ヒューマンコミュニケーション活性化技術 Voistrap®

IDカード型センサーでセンシングした発話コンテキストを分析することで、コミュニケーションを可視化、改善に繋げる技術。

マルチメディア活用技術 TalkMiner®

動画からメタデータを自動で抽出しインデックス化することで、大量の動画の活用を可能にする技術。

授操作負荷を軽減させるウィンドウ環境

Docking Window Framework

ウィンドウをドッキングしてグループ化することで、ウィンドウ操作（前面化、移動、サイズ変更）を削減する技術。

メディアの比較

紙と電子メディアのメリットとデメリットを客観的・定量的に比較し、状況に応じたメディアの使い分けのガイドラインの作成を目指しています。

クロスメディア技術 Embedded Media Markers®

紙と電子コンテンツを半透明のマーカでリンクすることで、さまざまな紙媒体で容易にクロスメディアを実現する技術。

現場力強化への取り組み

技術憲章/プラスワン活動

富士ゼロックスでは技術者全員が共有すべきビジョンとして「技術憲章」を定めています。

プラスワン活動は、技術憲章の具現化に向け各技術本部で取り組んでいる活動です。そこから生まれた現場力強化の取り組みをご紹介します。

問題解決研修

富士ゼロックスではストロー橋などのユニークな演習により、開発現場で起こる様々な事象や仕事の進め方を疑似体験し、問題解決行動が「わかる」だけでなく、「できる」ようになるための研修プログラムをご紹介します。

現場のグローバルビジネス力向上への貢献

全社のグローバルビジネス力向上に向け、R&D活動を支える英語専門家チーム(テクニカルコミュニケーター)が行った実践的英語知識の共有と活用についてご紹介します。

IT機器の見える化活動

事業所内のIT機器を可視化することで、管理工数削減・適正利用を促進する技術。

高速な画像処理のための並列処理技術

マルチコアを活用した並列処理を行うことで、画像処理性能の大幅な向上・スケーラビリティ（規模に比例する性能）を実現する技術。

手書き文字認識技術

脳神経科学の分野で解明が進んでいる視覚情報処理の仕組みをソフトウェア上で実現した文字認識技術。

画像質感制御技術

人の視覚特性に基づいて画像データの色や形状などの「質感」を制御することで、直観的に特定領域の印象を変化させたり、望みの色に加工できる技術。

*ご来訪は全て予約制です。詳しくは弊社担当者までお問い合わせください。

富士ゼロックス株式会社

富士ゼロックスR&Dスクエア お客様共創ラボラトリー

〒220-8668 神奈川県横浜市西区みなとみらい6-1 Tel 045-755-5111

<http://www.fujixerox.co.jp/company/technical/laboratory/index.html>

