

## 調査報告書サマリー

# 『グローバルにおける IT 関連サービス事業 の動向と今後の展望』

マルチクライアントレポート

～プリンティング事業関連の新たな付加価値創造へ～

2020/2021 年版

株式会社 インターウォッチ

東京都千代田区神田須田町 1-8

パールビル

TEL 03-3526-6461

FAX 03-3526-6462

E-mail : [interwatch@iwco.co.jp](mailto:interwatch@iwco.co.jp)

## 〔調査主旨〕

近年先進国においては、プリンタ/MFP 市場の停滞が続いており、各メーカーが将来的な危惧を覚えていることで、プリンティング以外の事業、特に IT サービスの領域への進出を狙ってきていた。このような最中、2020 年は年明けから新型コロナウイルスの感染拡大という未曾有の危機が世界中に拡大したことにより、グローバル経済に大きな影響を与えることとなった。プリンティング産業も例外なくその影響を受けることとなり、全体で見れば非常にネガティブなインパクトを残している。特に、都市封鎖などによる行政手段により、欧米各国の主要都市におけるオフィスから人がいなくなるという事態になったことで、必然的にプリンタ・複合機の営業行為そのものが稼働せず、また、MIF 機からのプリントが激減することとなった。その影響をもっとも受けた 4-6 月期は、多くのメーカーで赤字の決算報告という結果を招いている。そのような環境下で、一定需要を維持し、瞬間的には前年度を上回る結果を出したビジネスが存在したが、それが IT サービス事業である。予てから、IT 関連サービスは各社の新規事業の一環として投資を進められてきたものの、売上に大きく貢献することはなく、あくまでもプラスアルファのビジネスであった。しかしながら、近年では徐々にその比重が大きくなるとともに、コロナ禍においては、在宅ワークシステムの導入やサーバー管理などのサービス提供が重要視され、事業に大打撃をこうむったメーカーの中で下支えを可能にしたビジネスに成長しつつある。さらに、リモートワークの常態化や大企業の本社移転など、これまでの常識が変化し、世界が「ニューノーマル」と呼ばれる環境へとシフトしつつある。このような状況下で、各プリンタ・複合機メーカーも、この変化に合わせてトランスフォーメーションを加速しようという動きが目立ってきた。

本レポートでは、最新トレンドを踏まえ、各社の IT 関連サービス事業を、メーカー別、サービス分類別に動向を調査、分析、そして今後の市場成長予測についてレポートすることを目的としたものである。

## 1. 調査概略

1) 本調査は、マルチクライアント方式による調査である。

## 2. 調査対象

- 1) プリンタ・複合機メーカーによる IT サービス
- 2) プリンタ・複合機メーカーによるその他のサービス (BPO など)
- 3) それらのサービスに関連するソフトウェアや新規技術
- 4) プリンタ・複合機メーカー以外による IT サービスとその他のサービス (BPO など)
- 5) IT ベンダー/BPO サービス提供会社

## 3. 調査対象先

- 1) リコー
- 2) 富士ゼロックス
- 3) キヤノン
- 4) コニカミノルタ
- 5) シャープ
- 6) 京セラドキュメントソリューションズ
- 7) 東芝テック
- 8) hp
- 9) Xerox
- 10) その他
- 11) プリンタ・複合機メーカー以外の大手 IT 企業/SIer 等

## 4. 調査方法

- 1) 調査対象先への直接訪問・通信面接調査
- 2) 関連業者 (ソフトウェアベンダーなど) への情報収集活動
- 3) 弊社蓄積データ、オープンデータの活用

## 5. 調査期間

- 1) 調査期間  
2020年10月下旬～2020年12月下旬
- 2) 調査報告書発刊日  
2021年1月14日

## 6. 調査報告書価格

800,000 円 (消費税別途)

## 7. 調査担当

金谷克史

■本レポートにおける各社の IT サービス調査対象

メーカー	本レポートの IT サービスに含まれる商材やサービス
リコー	<p>ITS (IT サービス : PC やサーバーの販売からインフラ構築、サポートなど)</p> <p>BPS (ビジネスプロセスサービス : ビジネスプロセスアウトソーシング、特にプリントやスキャンなど)</p> <p>AS (アプリケーション/ソフトウェア : 自社/他社関係ないアプリケーション/ソフトウェアの販売) を含む</p> <p>CS (コミュニケーションサービス : プロジェクターや電子黒板、テレビ会議システム等) は含まない</p>
富士ゼロックス	<p>PC やネットワーク機器の販売、Beat やクラウド運用、他社製ソフトウェアなどの EDS ソリューション</p> <p>DocuSign や RPA 導入支援などの AIS ソリューションを含む</p> <p>富士フィルム製医療向けソリューションの販売は含まない</p>
キヤノン	<p>キヤノン IT ソリューションズのサービス</p> <p>キヤノンサービス&amp;サポートのサービスを含む</p> <p>ネットワークカメラ (AXIS) は含まない</p>
コニカミノルタ	<p>ITS (IT Guardians 等の IT 商材、子会社の IT サービスベンダー)</p> <p>Workplace HUB を含む</p> <p>ネットワークカメラ (MOBOTIX) は含まない</p>
シャープ	<p>シャープマーケティングジャパン ビジネスソリューション社のビジネス</p> <p>COCORO Office/Synappx を含む</p> <p>BIG PAD やデジタルサイネージは含まない</p>
米 Xerox	<p>Xerox Business Solutions 社のサービス</p> <p>Digitex Canada 社のサービス</p> <p>Arena Group (UK) のサービス</p> <p>Conduent (旧 ACS 社) のビジネスは含まない</p>
HP	<p>PC、サーバー、ストレージの販売</p> <p>HPE Pointnext : ハイブリッド IT サービス</p> <p>HPE GreenLake : 従量課金型オンプレミスサービス</p> <p>Aruba Airwave、Aruba Central の保守・サポートを含む</p> <p>DXC テクノロジー社のビジネス (旧 ES 事業部) は含まない</p>

## 【目次】

I. IT サービス分析編	1
1. IT サービス全体分析	1
1) 概要	1
2) チャンネル	1
3) プロダクト	2
4) 対象顧客	2
5) IT 以外のサービス	2
6) 現状と課題	3
2. IT サービス市場規模（出荷金額ベース）	4
1) WW 市場	4
2) 日本市場	5
3) 北米市場	6
4) 西欧市場	7
5) その他市場	8
3. MFP・プリンタメーカー別 IT サービス売上推移（出荷金額ベース）	9
1) WW 市場	9
2) 日本市場	11
3) 北米市場	12
4) 西欧市場	13
5) その他市場	14
4. MFP・プリンタメーカー別/サービス別売上推移（出荷金額ベース）	15
1) リコー	15
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
2) 富士ゼロックス	20
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
3) キヤノン	25
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
4) コニカミノルタ	30
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
5) シャープ	35
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
6) Xerox	40
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
7) HP	45
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	

5. 各メーカーの IT 関連サービス戦略、商品開発の方向性 .....50

各社共通項目

- (1) 売上高
- (2) 主要な IT サービスの商材/提供会社 (買収企業) ①国内 ②海外
- (3) 商品戦略/販売戦略 ①日本 ②北米 ③欧州 ④その他
- (4) MFP・プリンタ事業との棲み分け
- (5) 今後の計画

1) リコー .....	50
2) 富士ゼロックス .....	55
3) キヤノン .....	58
4) コニカミノルタ .....	62
5) シャープ .....	65
6) Xerox .....	67
7) HP .....	69
6. 各メーカーサービス一覧 .....	72
1) リコー .....	72
2) 富士ゼロックス .....	74
3) キヤノン .....	76
4) コニカミノルタ .....	77
5) シャープ .....	79
<b>II. IT 以外のサービス分析 .....</b>	<b>81</b>
1. BPO 市場全体分析 .....	81
1) BPO サービスとは .....	81
2. MFP・プリンタメーカーの BPO サービス (出荷金額ベース) .....	83
1) 地域別市場推移 .....	83
(1) WW 市場 .....	83
(2) 日本市場 .....	85
(3) 北米市場 .....	86
(4) 西欧市場 .....	87
(5) その他市場 .....	88
3. BPO メーカー別/サービス別売上推移 .....	89
1) リコー .....	89
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
2) 富士ゼロックス .....	94
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	

3) キヤノン .....	99
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
4) コニカミノルタ .....	104
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
5) 京セラドキュメントソリューションズ .....	109
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
6) Xerox .....	114
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
7) HP .....	119
(1) WW 市場 (2) 日本市場 (3) 北米市場 (4) 西欧市場 (5) その他市場	
4. 各メーカーの BPO サービス戦略 .....	124
1) リコー .....	124
2) 富士ゼロックス .....	126
3) キヤノン .....	129
4) コニカミノルタ .....	131
5) 京セラドキュメントソリューションズ .....	132
6) Xerox .....	133
7) HP .....	135
<b>II. IT 以外のサービス分析 .....</b>	<b>137</b>
1. IT ベンダーの現状 .....	137
2. IT ベンダーの個別動向 .....	138

各社共通項目

(1) 全社売上高   (2) 主要な IT サービスの商材   (3) 商品戦略／販売戦略  
(4) MFP・プリンタメーカーの IT サービスについて   (5) 今後の計画

1) NEC .....	138
2) 富士通 .....	140
3) Lenovo .....	142

## 《お申込書》

グローバルにおける IT 関連サービス事業の動向と今後の展望

資料名	2020 年/2021 年版 『グローバルにおける IT 関連サービス事業 の動向と今後の展望』
貴社名	
所属	
お名前	
ご住所 (お届け先)	〒
TEL/FAX	
E-Mail	@

上記欄にご記入の上、FAX、または郵送、E - mail にてお送り下さい。  
お電話でのお問い合わせでも結構です。

株式会社インターウォッチ

TEL : 03-3526-6461

FAX : 03-3526-6462

E - mail : interwatch@iwco.co.jp