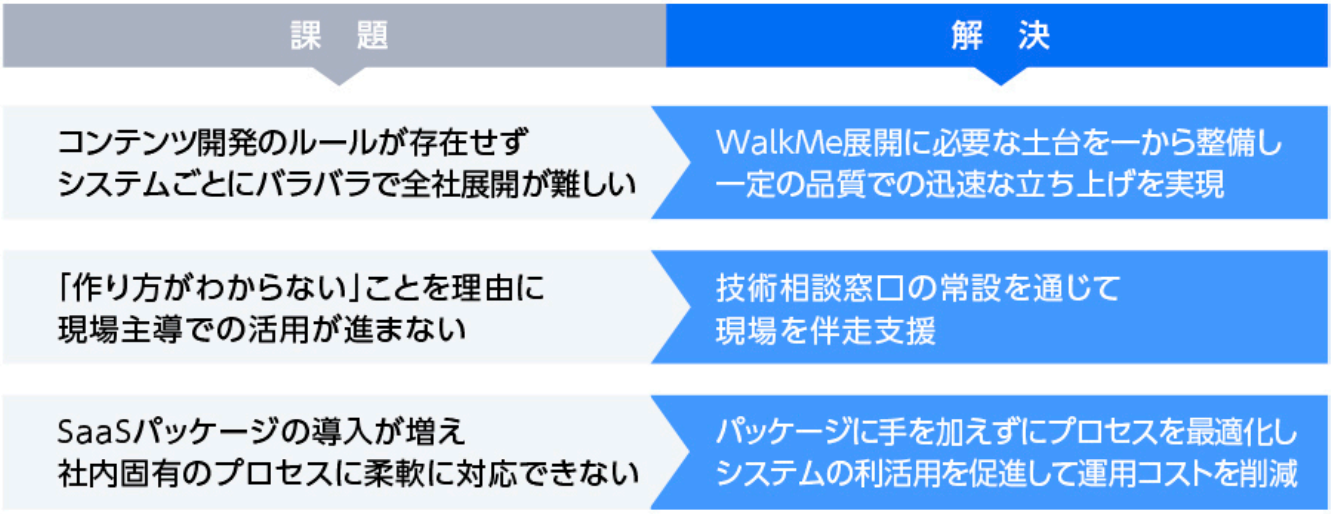
現場主導の「プロセスDX」を支える重要ツールとしてリコーにWalkMeを提供

5月 26, 2026

リコーグループ9システム・35,000人規模に展開

WalkMe株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役：野田亮、以下 WalkMe）は、株式会社リコーが取り組む現場主導の「プロセスDX」実現のための重要ツールとしてWalkMeを導入したことを発表いたします。2026年1月時点で、リコーグループにおいて9つのシステム・35,000人規模での活用が実現しました。

リコーは、デジタルを活用した業務改善・プロセス改革（プロセスDX）を通じて、企業理念の使命と目指す姿として掲げる「“はたらく”に歓びを」の実現につながる業務環境の整備を推進しています。同社のDX本部は、単なるシステムの安定稼働にとどまらず、利活用を継続的に強化することで成果につなげていくIT組織への変革を掲げています。こうした取り組みの中で、業務プロセスを可視化・最適化し、データを活用して継続的に改善していくための手段としてWalkMeを採用しました。



リコーでは、現場主導のプロセスDXを実現するため、現場が自ら課題を見つけ、改善策を考え、実装までを担えるようにDX本部内のCoE（Center of Excellence）がガバナンスや人材育成の面で伴走支援する体制を構築しています。最適化したプロセスにデジタル技術を適用し、そこから得られたデータを利活用して改善サイクルを回す仕組みを実現するためのツールとして、同社が着目したのがWalkMeでした。基幹システムへのSaaSパッケージの導入が増えるなか、WalkMeのパッケージシステムそのものに手を加えることなく自社の業務プロセスに対応できる点が、システムの利活用強化を進めると評価されました。

リコーは2025年を展開の土台づくりに注力した期間と位置づけ、WalkMeを適用するシステムを段階的に拡大。2026年1月時点で9システムへの実装を完了し、グループ全体のWalkMeのユーザーは35,000人規模に及んでいます。現在、同社は次の5つの柱で、各部門での効果的なWalkMe活用を啓蒙・展開しています。

1. **“使える状態”を作る**：CoE側で導入プロセスやガイドラインといった「導入の型」を用意。ブラウザ拡張機能の配布やIdP（Identity Provider）連携などのインフラ運用を仕組み化し、グループ全体ですぐに使える状態を整備
2. **“学べる状態”を作る**：CoEが学習コンテンツやトレーニング、開発者認定までを一貫して提供。実案件で得た知見を「社内版ノウハウ集」に育成
3. **“一緒に進める状態”を作る**　初めて導入する部門にはCoEが立ち上がりから伴走。早期に成功体験を作ることを狙う
4. **“聞ける状態”を作る**　社内サイトで技術情報・ガイドライン・FAQを公開するとともに、技術相談窓口を常設
5. **“安全に運用できる状態”を作る**：WalkMeのロールによる権限分離など、現場が安心して開発できるガバナンスを設計

具体的な成果として、操作時間が半分以下になった例が出ているほか、外部に作成を委託していたマニュアル費用や問い合わせ対応にかかるコストの削減効果への期待も大きいといいます。今後、リコーはシステムを導入した後に使い勝手を改善していくのではなく、新規システムの立ち上げの段階からWalkMeを組み込み、「最初から使えるシステム」を提供していく考えです。すでに稼働中のシステムにも適用を拡げ、その効果を横展開していく方針です。

株式会社リコー DX本部 本部長 兼 ワークフロー革新センター 所長 浅香 孝司氏のコメント

「WalkMeを早い段階で実装すれば、現場が使いやすくなるだけでなく、外部に作成を委託していたマニュアルを減らすことができ、問い合わせも減り、これらの対応にかかっていた外部コスト、内部コストの両方を大幅に削減できます。まさに一石二鳥を狙えるツールです。」

WalkMe株式会社 代表取締役 野田 亮のコメント

「リコー様の取り組みは、テクノロジー投資を“導入”で終わらせず、現場での“利活用”によって成果につなげるという、エンタープライズITの本質を体現された好例です。CoEを中心にガバナンスと人材育成を整え、データドリブンに改善サイクルを回しながら、現場主導の活用を約1年でグループ規模まで拡大させた取り組みに、深く敬意を表します。WalkMeは、エンタープライズAI時代において、企業のテクノロジー投資を実際の業務成果へとつなげる実行のレイヤーです。今後もリコー様のプロセスDXに伴走し、その取り組みのさらなる推進に貢献してまいります。」

■ 導入事例の詳細について
本件の詳細は、WalkMe公式サイトの導入事例ページにて公開しております。
URL: https://www.walkme.com/jp/customer-stories/ricoh-companyltd/

株式会社リコー 会社概要

設立：1936年2月
資本金：1,353億円
代表者：代表取締役 大山 晃
従業員数：連結78,665人（2025年3月31日現在）
URL：https://jp.ricoh.com/

WalkMe 会社概要

WalkMe（SAPグループ）は、企業のAI活用を成功に導く不可欠なレイヤーです。コパイロットとAIエージェントは強力ですが、不完全です。従業員の画面上の状況を把握したり、アプリケーションを移動したり、実際に作業が実施される場所で機能したりすることはできません。WalkMeではそれが可能です。
WalkMeは、エンタープライズでの10年以上の経験を基に構築されており、AIに「リアルタイムのコンテキスト」と「アプリ横断の実行力」を与え、確実な成果を生み出します。これにより、企業が変化に迅速に適応し、より良い意思決定と継続的な学習を実現できるよう支援します。WalkMeは、旭化成、荏原製作所、富士通、アメリカ国防総省などのグローバルリーダーから信頼されており、AIへの投資を確かなビジネス成果へと変えるソリューションです。
詳しくは https://www.walkme.com/jp/ をご覧ください。

■ 最新情報・事例紹介はこちら
▼公式サイト
https://www.walkme.com/jp/

▼公式SNS
Facebook：https://www.facebook.com/walkme.japan
LinkedIn：https://www.linkedin.com/company/walkme-japan/
X（旧Twitter）：https://twitter.com/WalkMeJapan

▼公式YouTubeチャンネル
https://www.youtube.com/@WalkmeSF
（日本語再生リスト：https://youtube.com/playlist?list=PLMcF2BRKbfSRvp9qkBvXPW6dr0L-9OYEU）