

# NECフィールドディング株式会社 個人投資家向け会社説明資料

2004年11月11日

代表取締役社長  
富田 克一

# 目 次

## 当社概要

- 1.プロフィール
- 2.事業の概要
- 3.2004年3月期の業績

## 経営戦略

- 4.経営の基本理念
- 5.当社の強み・特徴

## 事業展望

- 6.事業環境認識
- 7.2004年9月中間期の業績
- 8.2005年度V字回復に向けて
- 9.2005年3月期の計画値

# 1.プロフィール

- ◎商号 NECフィールドディング株式会社
- ◎事業内容 ITサポートサービス
- ◎代表者 代表取締役社長 富田克一
- ◎資本金 96.7億円 (04年3月末)
- ◎売上高 2,506億円 (04年3月期)
- ◎従業員数 6,953名 (04年3月末)
- ◎営業・サービス拠点数 国内436拠点  
海外18拠点 (12ヶ国) (04年3月末)
- ◎本社所在地 東京都港区三田一丁目4番28号
- ◎ホームページ URL <http://www.fielding.co.jp>
- ◎連結対象子会社 エヌデック株式会社
- ◎公開市場 東京証券取引所 市場第一部  
(2002年9月) 上場

(連結へ入)

# 1. プロフィール

## ◎ 事業領域

ITシステムの病院・介護施設、医師・看護師

設計・開発・製造

アフターサポートサービス

アプリケーション

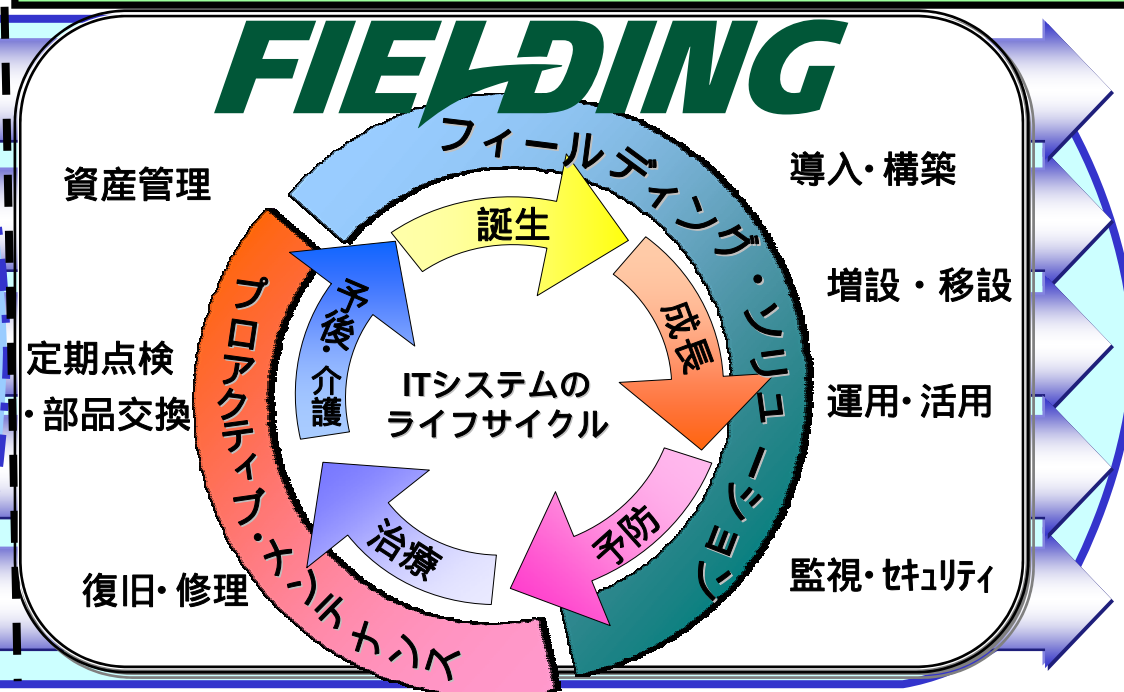
ミドルウェア

オペレーティングシステム

ハードウェア

ネットワーク

NEC  
NECグループ会社  
販売店  
ハード・ソフト開発会社



企画・設計

開発・製造

導入

運用  
保守

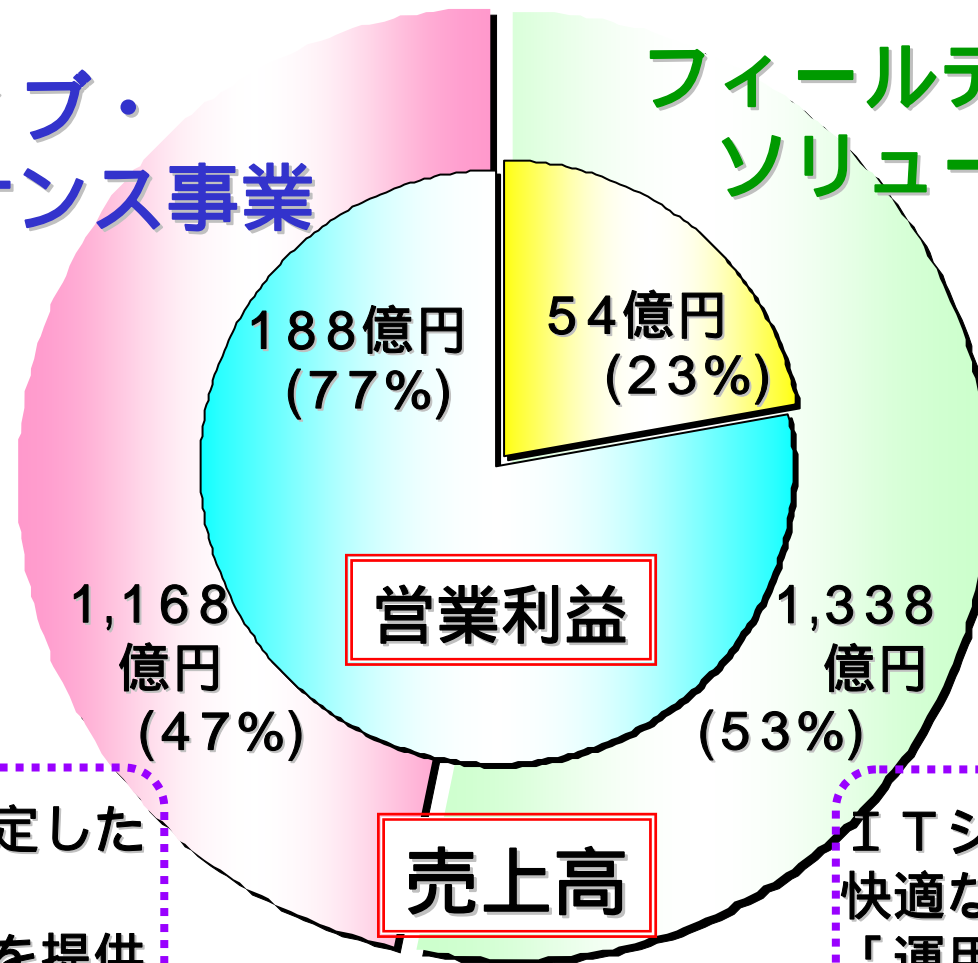
# 1.プロフィール

## ◎事業内容

(2004年3月期)

プロアクティブ・  
メンテナンス事業

フィールドディング・  
ソリューション事業



ITシステムの安定した稼働を実現する「保守サービス」を提供

ITシステムの最適で快適な活用を実現する「運用サービス」を提供

営業利益は、共通費控除前の数値です。

( )内は構成比率です。

## 2.事業の概要

### ◎プロアクティブ・メンテナンス事業

#### 保守サービス

法人向け及び個人向けITネットワーク機器やシステムの保守・修理サービスを提供する事業



## 2.事業の概要

### ◎フィールド・イング・ソリューション事業

#### システム展開サービス

ITシステムの新設、移設、増設、撤去作業並びにネットワークシステムの構築及び電源、空調、耐震設備、セキュリティシステムの設置サービスを提供する事業



## 2.事業の概要

### ◎ フィールディング・ソリューション事業

#### サプライサービス

ITシステムに関連した消耗品  
(トナー・インクボン・用紙)及びIT機器、  
ソフトウェアを販売する事業



#### 運用サポートサービス

ITネットワークシステムの導入  
支援、コンピュータの運用・管理  
の代行、ヘルプデスク等のサポ  
ートサービスを提供する事業

## 2.事業の概要

官公庁・自治体の  
コンピュータ

企業で使用するIT機器

コンビニのレジ

金融機関のATM

研究機関等の  
スーパーコンピュータ

個人用 パーソナル  
コンピュータ

WEBサーバ

もしかしたら、みなさんのコンピュータも…  
当社がサポートしています！

## 3.2004年3月期の業績

### 主要経営指標

金額単位：百万円

	前期実績		2004年3月期実績		前期比較	
	売上高比		売上高比		増減	伸び率
▶売上高	240,127	100.0%	<b>250,677</b>	100.0%	<b>10,549</b>	<b>4.4%</b>
▶営業利益	15,160	6.3%	<b>16,139</b>	6.4%	<b>979</b>	<b>6.5%</b>
▶経常利益	15,122	6.3%	<b>16,174</b>	6.5%	<b>1,052</b>	<b>7.0%</b>
▶当期純利益	8,140	3.4%	<b>12,477</b>	5.0%	<b>4,336</b>	<b>53.3%</b>
▶一株当り当期純利益 (円)	318.66	-	<b>456.83</b>	-	<b>138.17</b>	<b>43.4%</b>
▶株主資本当期純利益率(ROE)	26.8%	-	<b>27.1%</b>	-	<b>+0.3pt</b>	-

## 4.経営の基本理念

### ◎ 経営の基軸(1/2)

#### ◆ 経営目標

ITサービス業の  
グローバルエクセレントカンパニーをめざして

**CS経営**

CS ;顧客満足(Customer Satisfaction)

CS向上を事業の中心に置き、  
CSを左右する要素をマネジメントし、  
業績目標を達成する。

## 4.経営の基本理念

2003年度  
「日本経営品質賞(大規模部門)」受賞  
(’03年11月)



### 受賞理由

#### 1. 明確な経営方針

変化の激しいIT産業のホ-トサ-ビス領域において、進むべき方向性が明確

#### 2. 高い顧客満足度

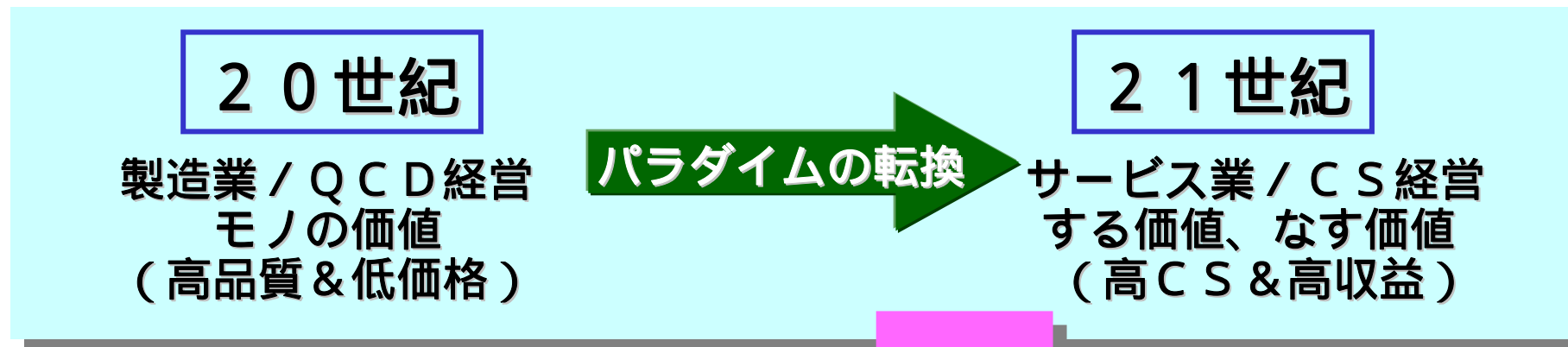
業界トップレベルの優れた顧客満足と業績の獲得

#### 3. 業務への強い貢献意欲

業務への強い貢献意欲を持ち、いきいきと働く社員一人ひとりに  
支えられ着実かつ継続的に実施されるCS活動

## 4.経営の基本理念

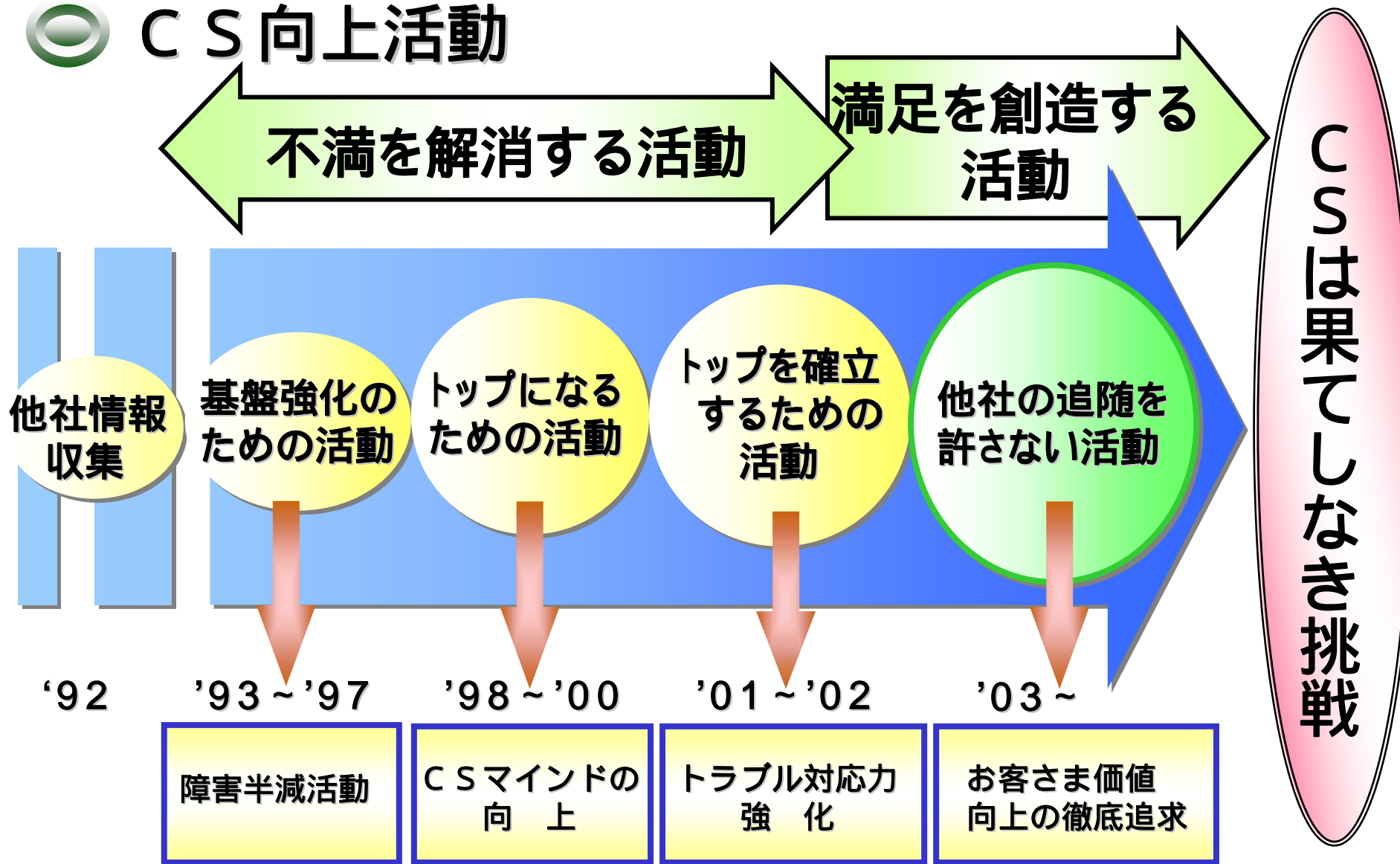
### ◎ 当社のCS経営



- ◎ フィールディングは、サービス業の会社である
- ◎ サービス業の「成長」も「収益」も、  
お客さま満足度で決まる
- ◎ 当社は、「CSを経営の基軸」におく

# 4.経営の基本理念

## ◎ CS向上活動



## 4.経営の基本理念

### ◎ CS活動への評価(2004年度)

▶ 第9回「顧客満足度調査」第1位獲得  
【日経コンピュータ誌】

システム運用関連サービス(情報サービス会社)  
顧客満足度第1位にランキング

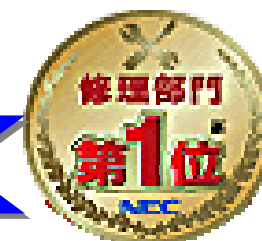
V3!!!



▶ 「パソコンメーカーサポートランキング」において  
NECが総合第1位獲得【日経パソコン誌】

「修理サポート部門」第1位獲得に貢献

V1!



▶ ソリューションプロバイダー顧客満足度調査  
第1位獲得【J.D.パワーアジア・パシフィック社】

保守・サポート編第1位にランキング

V3!!!



## 4.経営の基本理念

### ◎ 経営の基軸(2/2)

CSR ; Corporate Social Responsibility

# CSR 企業の社会的責任の遂行

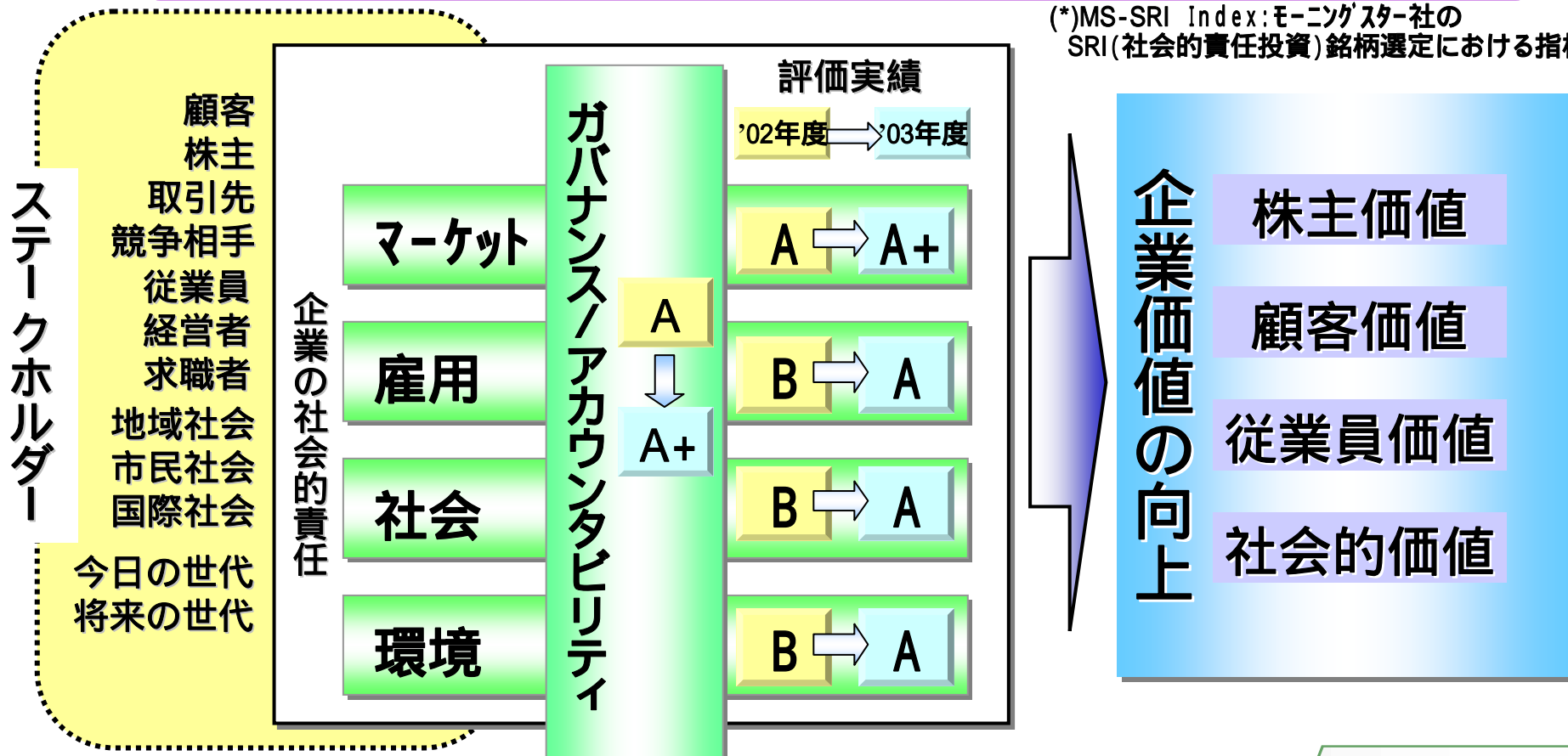
- ・ステークホルダーへの積極的な貢献による企業市民としての責任を遂行する。
- ・持続可能な貢献により、社会と共存しつつ永続的な成長を果たす。

# 4.経営の基本理念

## ◎ CSR活動

「モーニングスター社」の「MS-SRI Index」\*  
で全分野でA以上の評価の継続獲得を目指す

(\*MS-SRI Index:モーニングスター社の  
SRI(社会的責任投資)銘柄選定における指標



(出典: 経済同友会「企業白書」より抜粋、アレンジ)

## 4.経営の基本理念

### ◎ CSR活動への評価

#### ▶E-リングスター-社会的責任投資株価指数(MS-SRI)の構成銘柄に2年連続で選ばれる('04年9月)

国内上場企業3,600社の中から公正性や倫理性などの社会的責任を果たし、“社会と共生する企業”とされた150社に昨年に引き続いて選出された

#### ▶第7回環境経営度調査(非製造業部門)第1位を獲得【日本経済新聞社】('03年12月)

厳しい環境管理基準に基づく環境経営が末端まで行き届き、初調査でトップ獲得

(製造業部門順位)

順位	社名
1	キャノン
2	NEC
3	富士写真フィルム
4	ホンダ
4	富士ゼロックス

(非製造業部門順位)

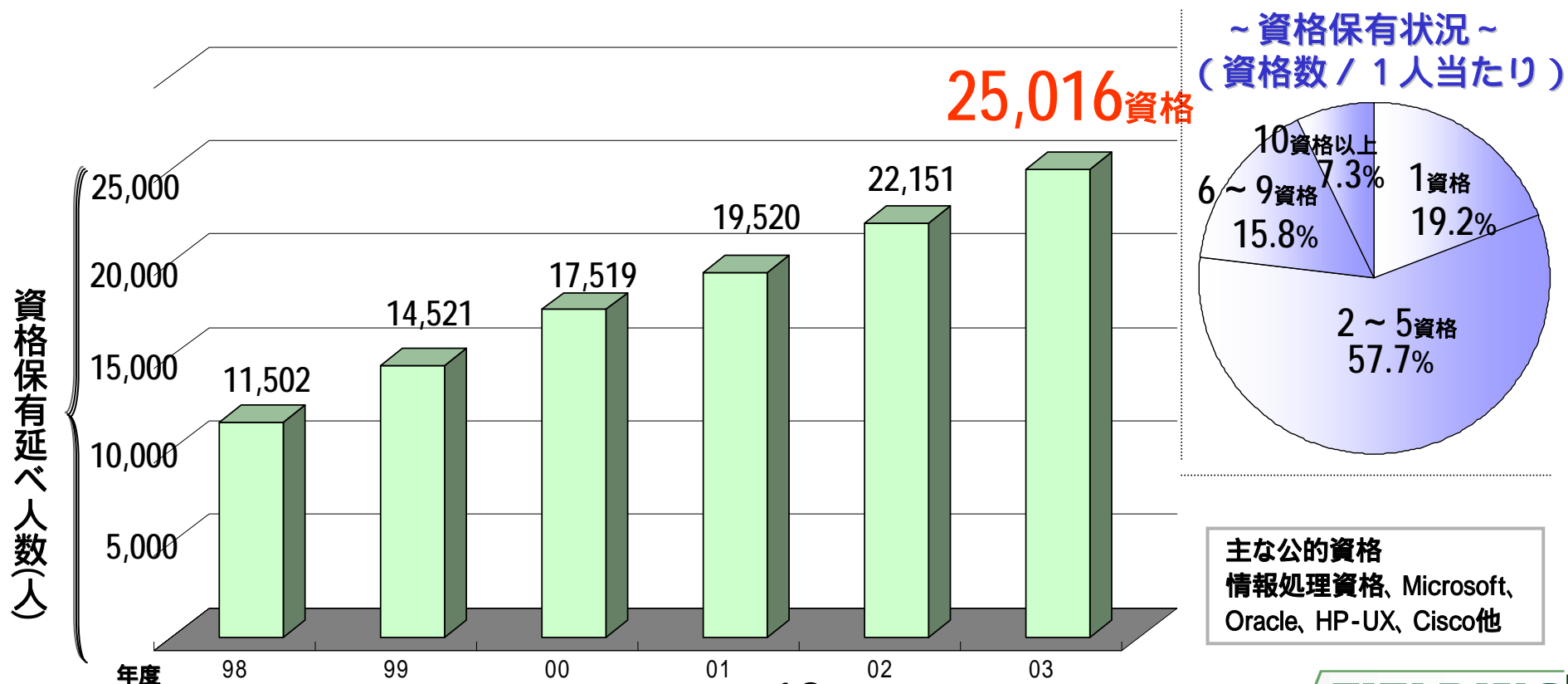
順位	社名
1	NECフィールディング
2	日立ハイテクノロジーズ
3	損害保険ジャパン
4	東洋物産
5	NTTドコモ

## 5.当社の強み・特徴

### ◎技術力

お客様のニーズに対応できる資格認定者の育成・拡大

年間教育日数 28日 / 保守技術者1人当たり



## 5.当社の強み・特徴

「技術力」を活かしたマルチベンダ（他社機器）対応

### ▶ サン・マイクロシステムズ社<sup>1</sup>とITシステム サポートサービス分野で業務提携

（'03年6月）

1: インターネットや企業の業務に利用されるサーバをはじめとしたコンピュータシステム及びソフトウェアを提供する大手企業



### ▶ クアンタム社<sup>2</sup>と保守委託契約締結

（'04年9月）

2: テープバックアップ装置をはじめとした企業向け記憶装置システムを提供する大手企業

# 5.当社の強み・特徴

## ◎展開力

### 全国均質サービスの提供で事業展開

国内436拠点 保守技術者5,000名の  
6,953名体制 (2004年3月末現在) (連結ベース)

事業ライングループ

機材グループ (2部門)

事業グループ (17部門)



コーポレートスタッフ  
(11部門)

技術支援グループ  
(4部門)

ビジネス推進グループ  
(4部門)

# 5.当社の強み・特徴

## 「展開力」を活かした自然災害への迅速な対応

### ▶ 新潟、福井豪雨：89件受付（対応完了）

住宅機器メーカーC社様

短時間での本社システム復旧と業務への影響最小化

信用保証協会様

自家発電機提供による短時間での復旧

### ▶ 台風22号：21件受付（対応完了）

### ▶ 台風23号：304件受付、276件対応済（残り対応スケジュール確定）

鉄鋼メーカーS社様

代替装置流用による重要システム早期復旧

### ▶ 新潟・中越地震：220件受付、197件対応済

(11月8日14:00時点)

即日、全社対策本部・最前線復旧対策本部を設置

他拠点から20名以上を現地派遣

想定される交換必要部品を緊急手配、翌日現地到着

当社の緊急対応状況掲載（電波新聞、ビジネスアイ）

\* 上記のような災害にあわれたお客さまを支援するため、被災したパーソナル製品の修理を特別料金（診断料：無料、技術料：30%引きなど）で対応

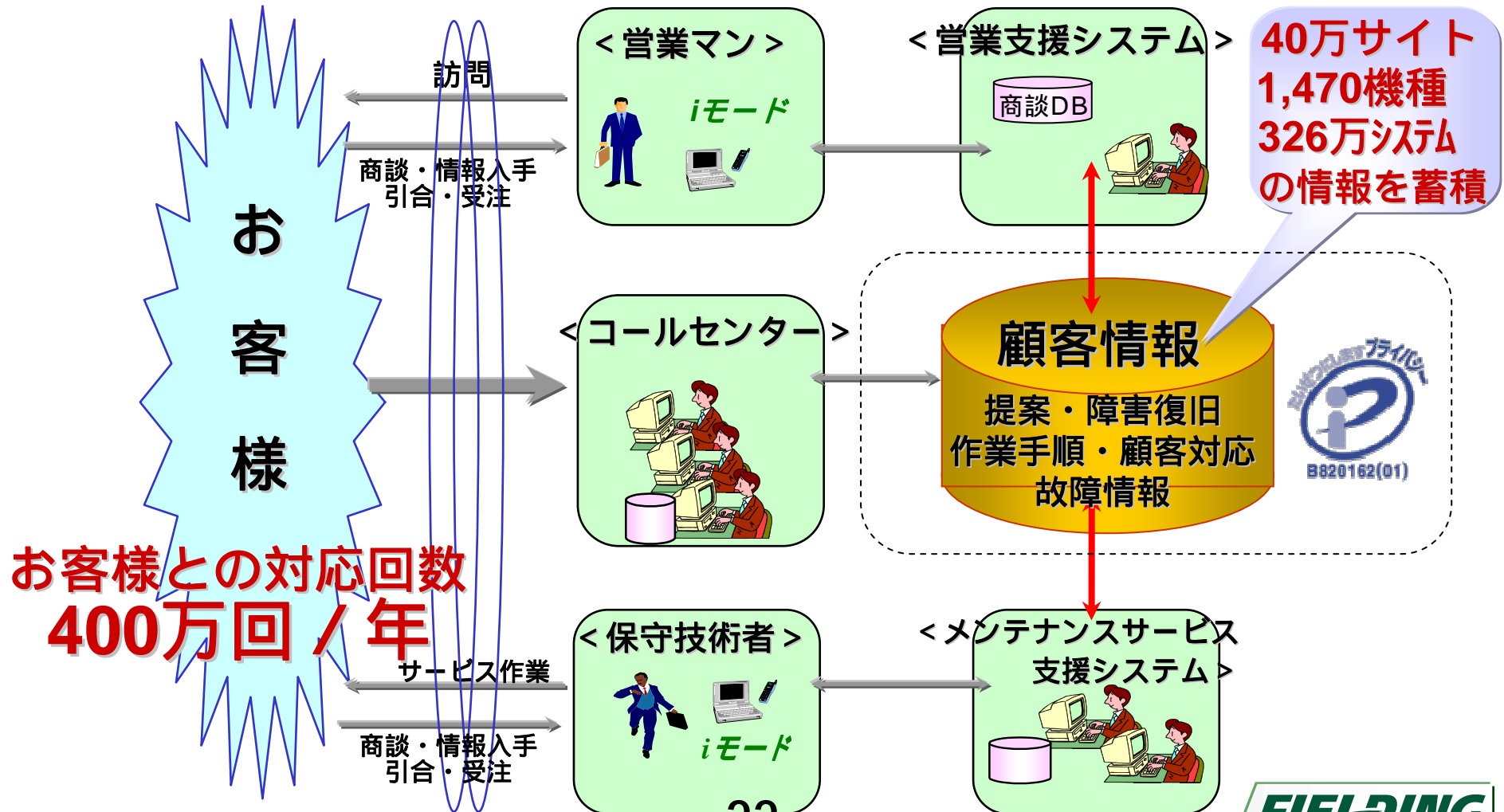


(10月26日電波新聞)

## 5. 当社の強み・特徴

### ◎ ナレッジマネジメント(KM)力 KM: Knowledge Management

### ITを駆使したお客さま・現場情報の蓄積と活用



## 5.当社の強み・特徴

「KM力」を支える品質のグローバルな評価獲得

### ▶ COPC-2000<sup>®</sup> 認証取得 【米国COPC社】

コールセンター業務の国際的品質保証規格で、（'03年4月）  
物理的に離れた2ヶ所に施設を有し、24時間・365日  
体制のコールセンター（お客様の問い合わせ窓口業務）として  
国内で初の取得



### ▶ HDI組織認定取得 【米国ヘルプデスク協会】（'04年3月）

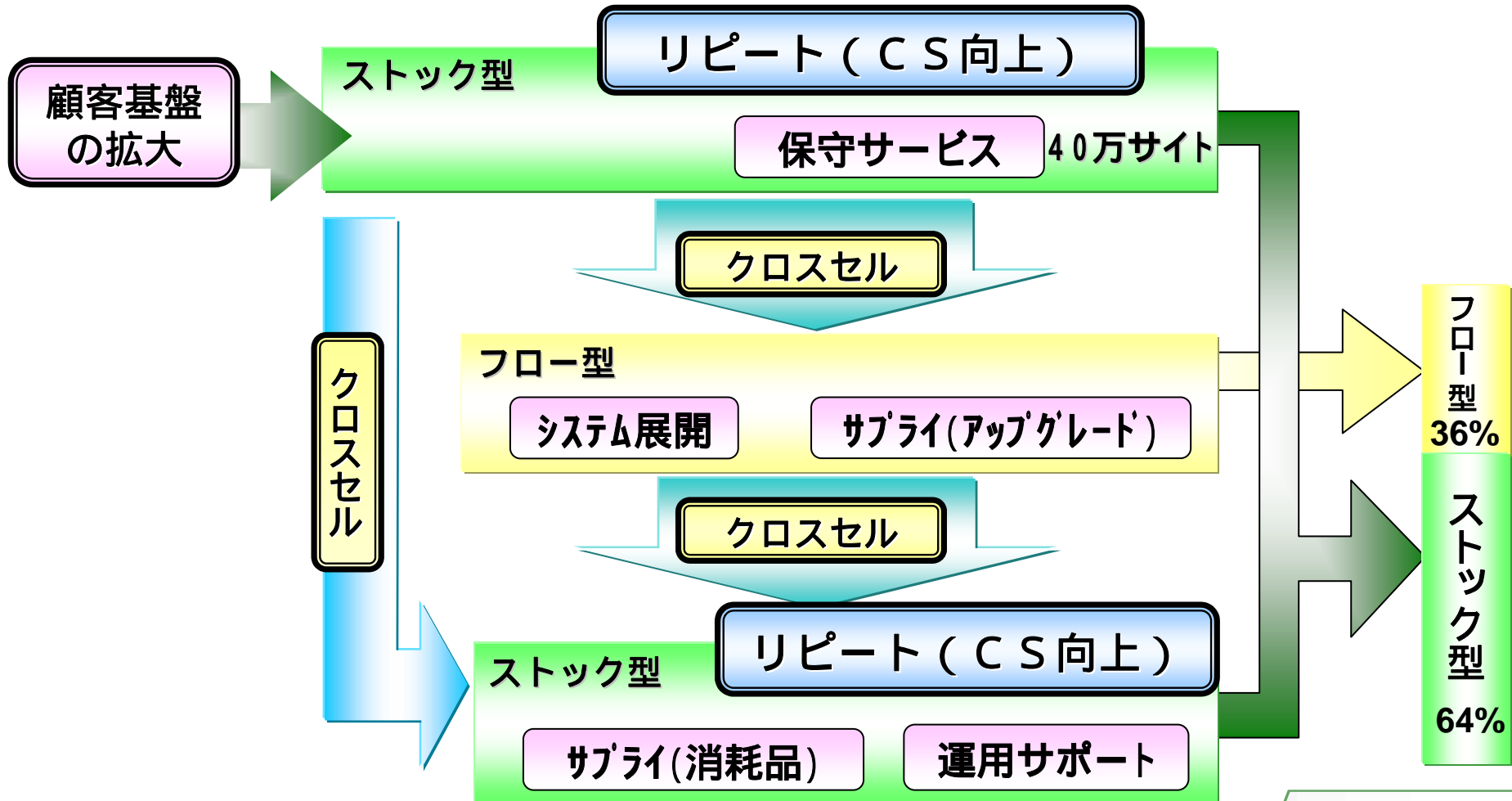
ヘルプデスクサービス業務においてホート認定制度を取得

### ▶ Best Contact Center of The Year 2004 奨励賞受賞 【日本カスタマーサービス協会】（'04年9月）

Best Call Center of The Year 2003受賞に引き続き  
2年連続受賞

# 5.当社の強み・特徴

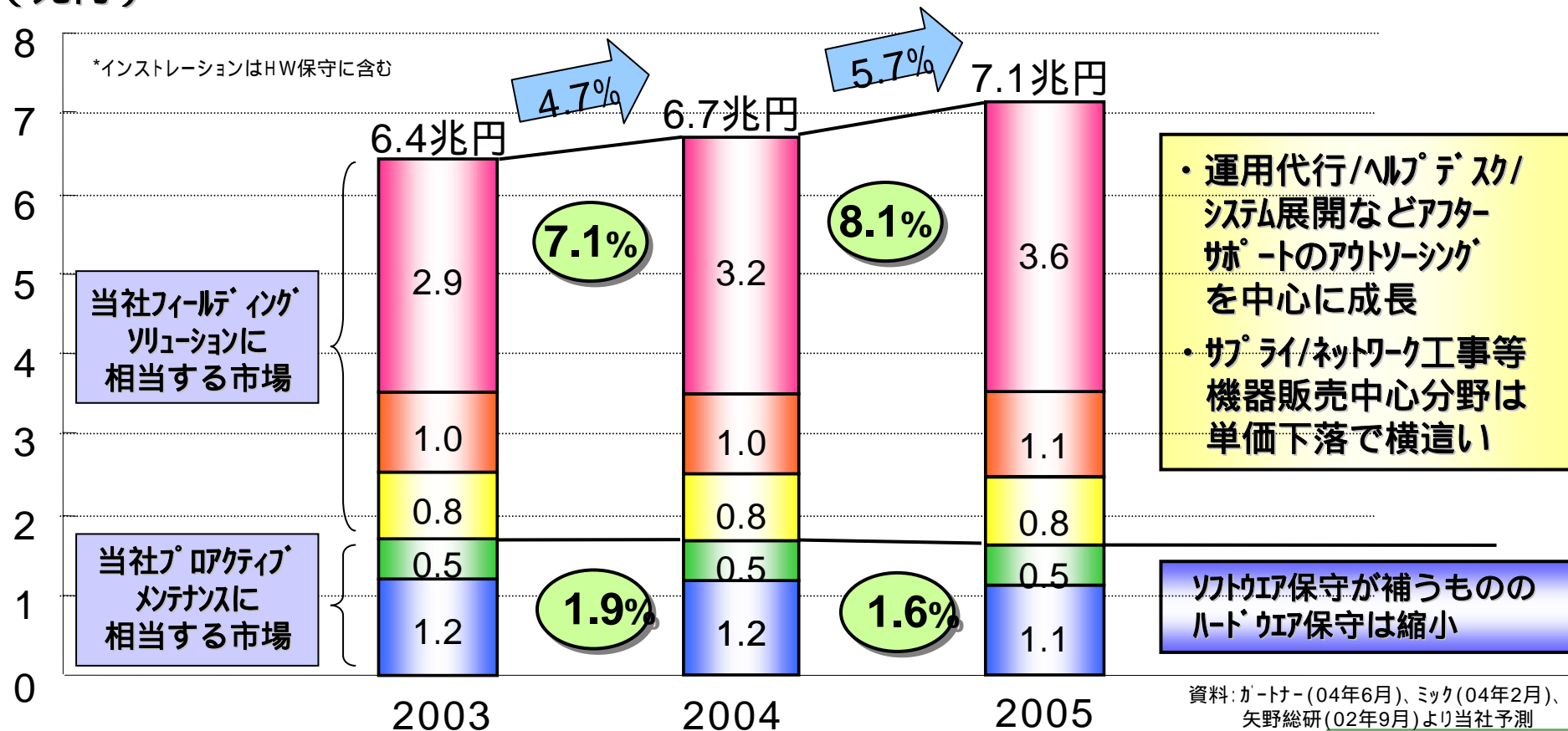
CSの向上により、ストック型 フロー型 ストック型  
へと深耕する成長モデル



## 6.事業環境認識

市場全体としては堅調に推移するが  
オープン化進展、価格破壊など市場構造に変化

(兆円)



## 7.2004年9月中間期の業績

### 主要経営指標

金額単位：億円

	2004年9月期 実績		前年同期比	
	売上高比		増減	伸び率
➡売上高	1,182	100.0%	24	2.0%
➡営業利益	44	3.8%	37	45.3%
➡経常利益	46	4.0%	36	43.5%
➡当期純利益	29	2.5%	16	35.9%
➡一株当り当期純利益 (円)	53.31	-	29.89	35.9%

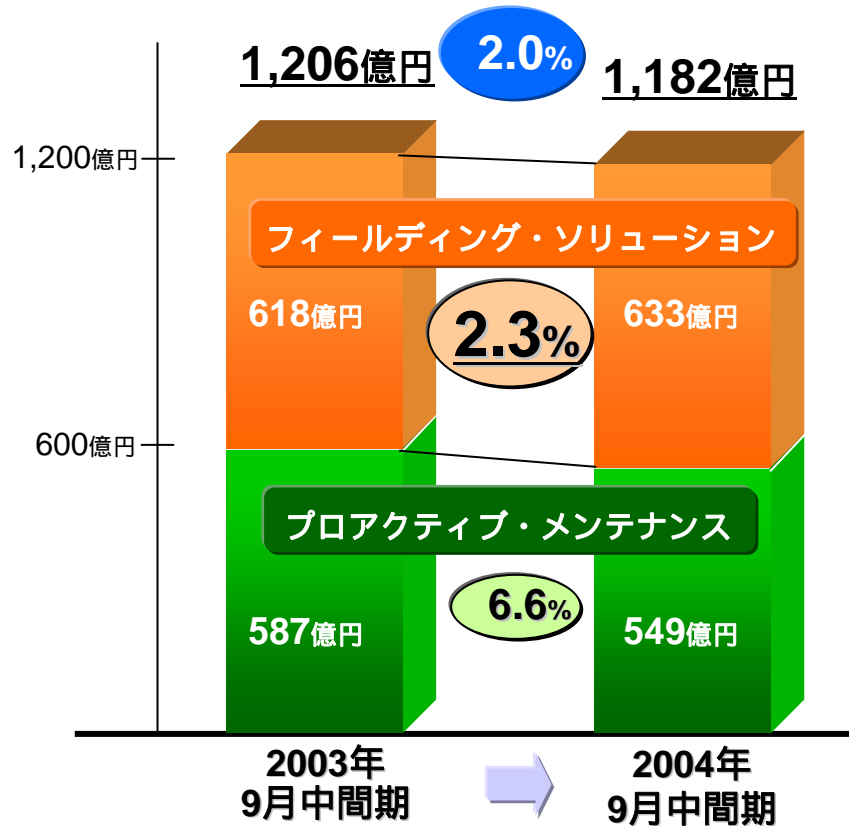
当社は2004年5月20日をもって1株につき2株の割合で株式分割を実施致しました。

1株当たり指標については比較を容易にするため、2004年3月期期首に分割されたものとして記載しております。

# 7.2004年9月中間期の業績

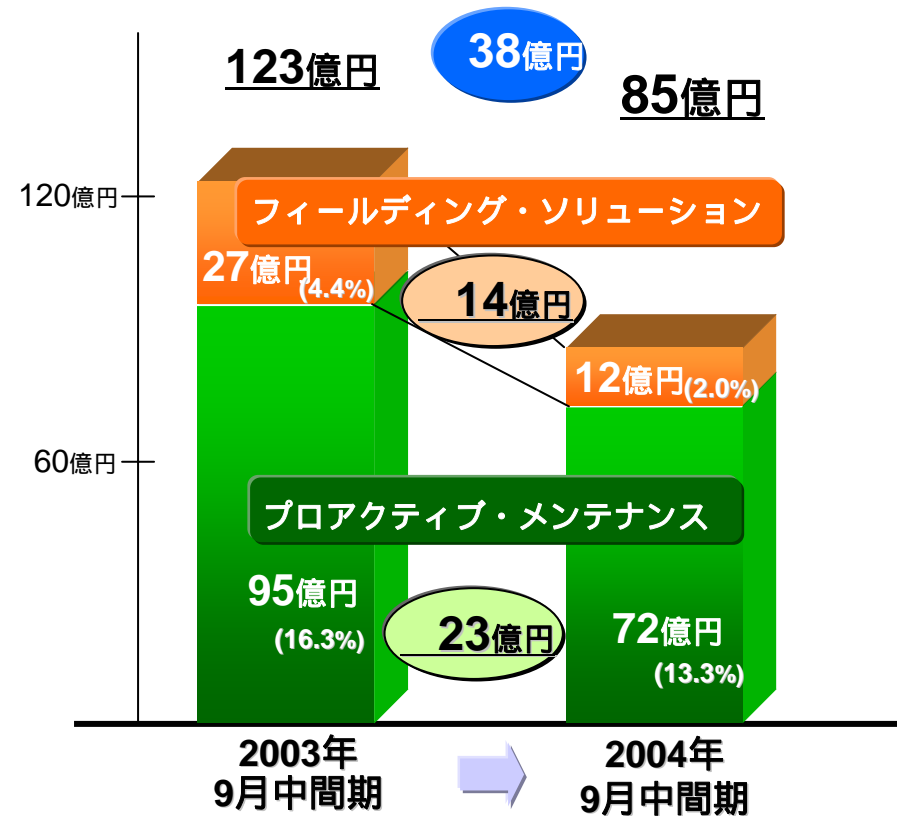
## 売上高

保守 / 修理の売上が伸び悩み  
前期比割れ



## 営業利益

サービス価格下落と価格競争の激化  
により減益



営業利益は共通費控除前の数値です。

( )内は営業利益率です。

## 8.2005年度 V 字回復に向けて

### 下半期に経営改革を断行

#### 経営改革施策

##### 人材施策の展開

～ 1,000名規模の人材見直しとリソース最適配置～

人事改革

##### 費用構造と生産性の抜本的改善

～ 2年間で60億の資材費削減～

原価低減

##### 顧客基盤の拡大と成長の継続

～ 市場並の4～5%成長を確保～

事業拡大

## 9.2005年3月期の計画値

(連結)

指標	2003年3月期	2004年3月期	2005年3月期	03/3期 05/3期 平均伸び率 (%)
	実績	実績	計画	
売上高 億円	2,401	2,506	2,517	2.4%
プロアクティブ ・メンテナンス	1,203	1,168	1,070	-5.7%
フィールドディング ・ソリューション	1,197	1,338	1,447	9.9%
営業利益 億円	151	161	114	-13.3%
経常利益 億円	151	161	116	-12.4%
当期純利益 億円	81	124	42 <sup>*</sup>	-27.7%
株主資本 (ROE) 当期純利益率 %	26.8	27.1	7.7	—



ITサービス業の  
グローバルエクセレントカンパニー  
を目指して

**FIELDING**

## 資料についてのご注意

本資料に記載いたしました認識、戦略、計画などのうち、将来の動向や業績等に関する見通しは、歴史的事実でないために、不確定な要因を含んでおります。

実際の業績は、さまざまな要因により見通しとは大きく異なる結果となる可能性があることをご了承願います。

実際の業績に影響を与えうる重要な要因には、当社の事業を取り巻く経済情勢、社会的動向、当社の提供するサービス等に対する需要動向による相対的競争力の変化などがあります。なお、業績に影響を与えうる重要な要因は、これらに限定されるものではありません。