

中期計画

2010年5月10日

NECフィールドディング株式会社

1. 現状認識

2. 目指す方向性

3. 事業戦略 事業領域拡大

4. 事業戦略 費用構造改革

5. 事業戦略 経営基盤改革

1. 現状認識

■ ビジョンと中期計画の位置付け

■ 市場環境

■ 技術潮流

ビジョンと中期計画の位置付け

ビジョンの実現に向け

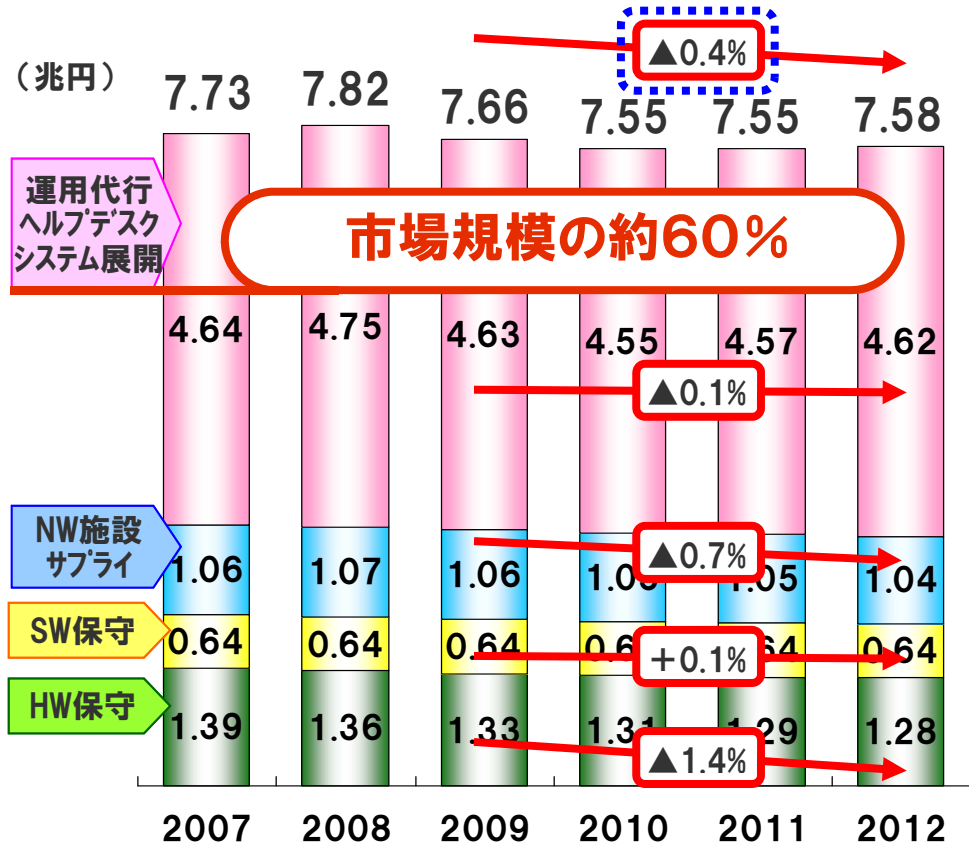
サポートサービス事業の担い手である『ひと』の強化からスタート



市場環境

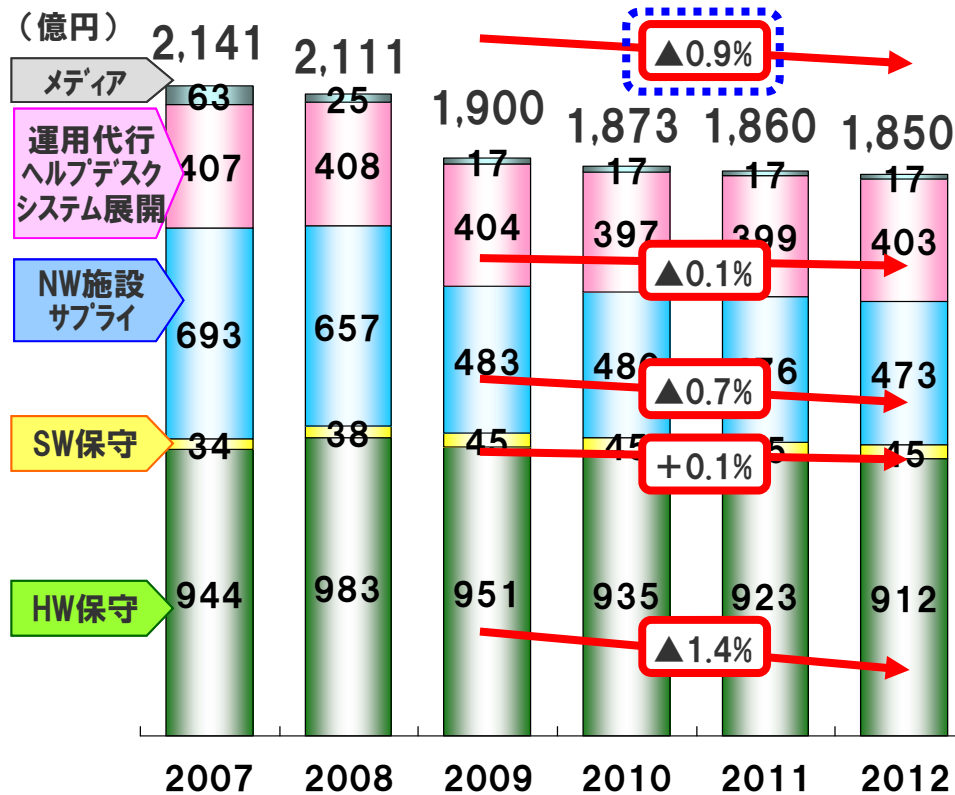
- ◆国内ITサポートサービス市場規模は、HW保守事業減と景気回復の遅れにより縮小傾向
 <CAGR('09→'12)▲0.4%> ※「運用代行、ヘルプデスク、システム展開」は市場の6割を占める
- ◆当社の事業規模に市場成長率を適用すると減少率は拡大し、厳しい状況が予測
 <CAGR('09→'12)▲0.9%>

■国内ITサポートサービス市場(当社事業領域)規模予測



■当社売上予測(市場成長並み)

※各セグメントの伸長率を当社の事業規模に適用した場合

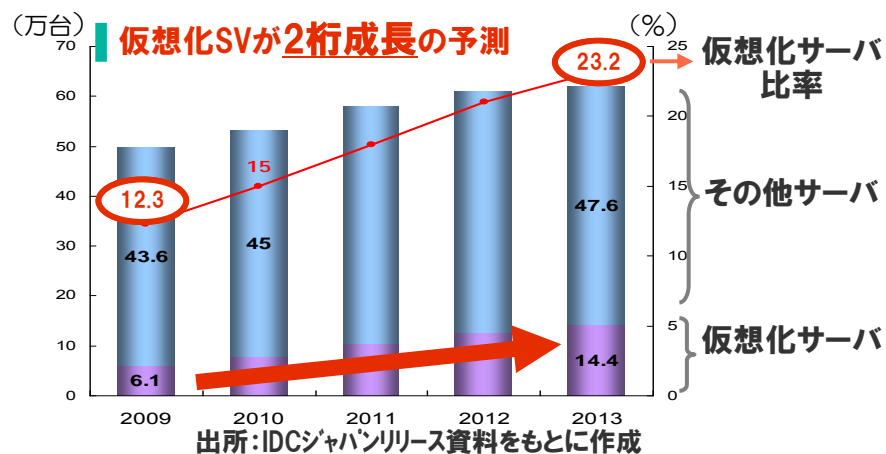


技術潮流

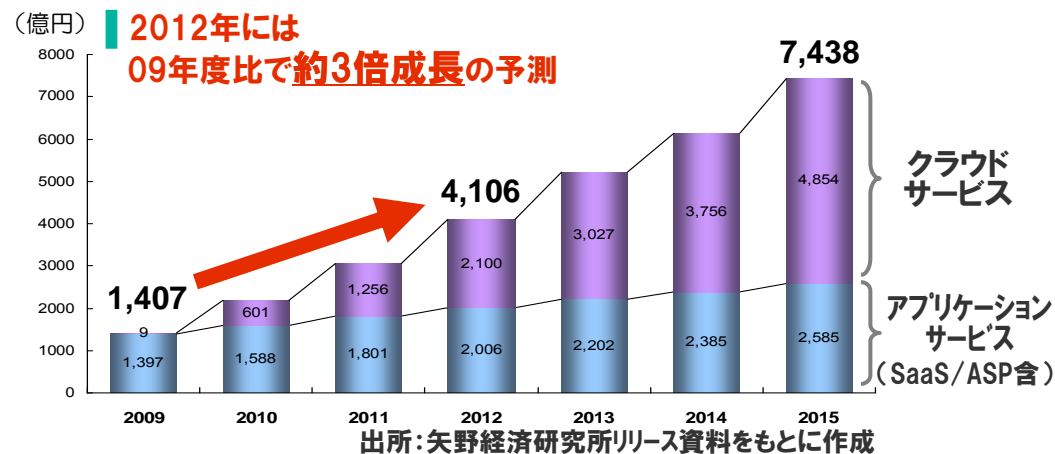
- ◆国内ITサポートサービス市場規模の低迷が予測される中、「仮想化」・「クラウドコンピューティング」市場は急速な成長が見込まれている
- ◆クラウド導入・利用に関する顧客ニーズとしては「コスト削減」、「運用管理負荷軽減」、「事業環境変化への迅速な対応」が挙げられる

出所：日経コンピュータ

仮想化 国内サーバ出荷台数予測



クラウドコンピューティング クラウド市場規模予測



競合他社動向

- NECフィールドイング(株)
- 日立電子サービス(株)
- 富士通エフサス(株)

高成長領域(仮想化・クラウドコンピューティング)を含めた運用代行・ヘルプデスク・システム展開の市場規模を見据え

◇システム提案から運用、保守までのワンストップ体制を構築

2. 目指す方向性

■ 中期経営方針

■ 中期計画の目標

■ 中期計画の計数目標

■ 計数目標に向けたシナリオ（売上高）

〃 （営業利益）

■ 当社の方向性と戦略

中期経営方針

- ◆現場主義、ひと重視、協働を基本に、お客さま視点に立った事業運営を継続強化
- ◆ひとの成長から会社の成長、そしてビジョンの実現を目指す

ひとの成長



会社の成長



ビジョンの実現

お客さま視点に立って事業運営の「質」を変革

現場主義

お客さまシステムを対応する「現場」において、技術・技能・コミュニケーションを強化継承

ひと重視

組織の一人ひとりが、「誇りと自信と使命感」を持って業務遂行できる「人財」の創出

協働

一人ひとりが目標に対して、役割を果たし、連携することで組織力を向上

スピード

お客さまのシステム環境やニーズの変化に対応

中期計画の目標

- ◆ライフサイクルマネジメント(LCM)を軸としたワンストップサービス提供への転換
- ◆企業価値No.1を目指して、卓越し賞賛される会社の実現

業績

堅実な成長の実現

- ストック型ビジネス拡大とフロー型ビジネス※への展開による増収基調へ転換
- 継続した費用構造改革による増益基調の確立 ※フロー型ビジネス:設計・構築、導入・展開

CS

No.1 評価の奪還と他社に追従をゆるさない地位の確立

- CSI値(CSの総合満足度スコア):2位よりも「20ポイント」以上の差

CSR

グループとして社会貢献や環境などへの積極的な活動継続

- モーニングスター社によるSRI評点の5分野全て「A+」を獲得

人財

自ら学び、お客さま視点に立てる人財への変革

- サポートサービス拡大に向けた要員の増強
- お客さまニーズに対応する技術力の向上

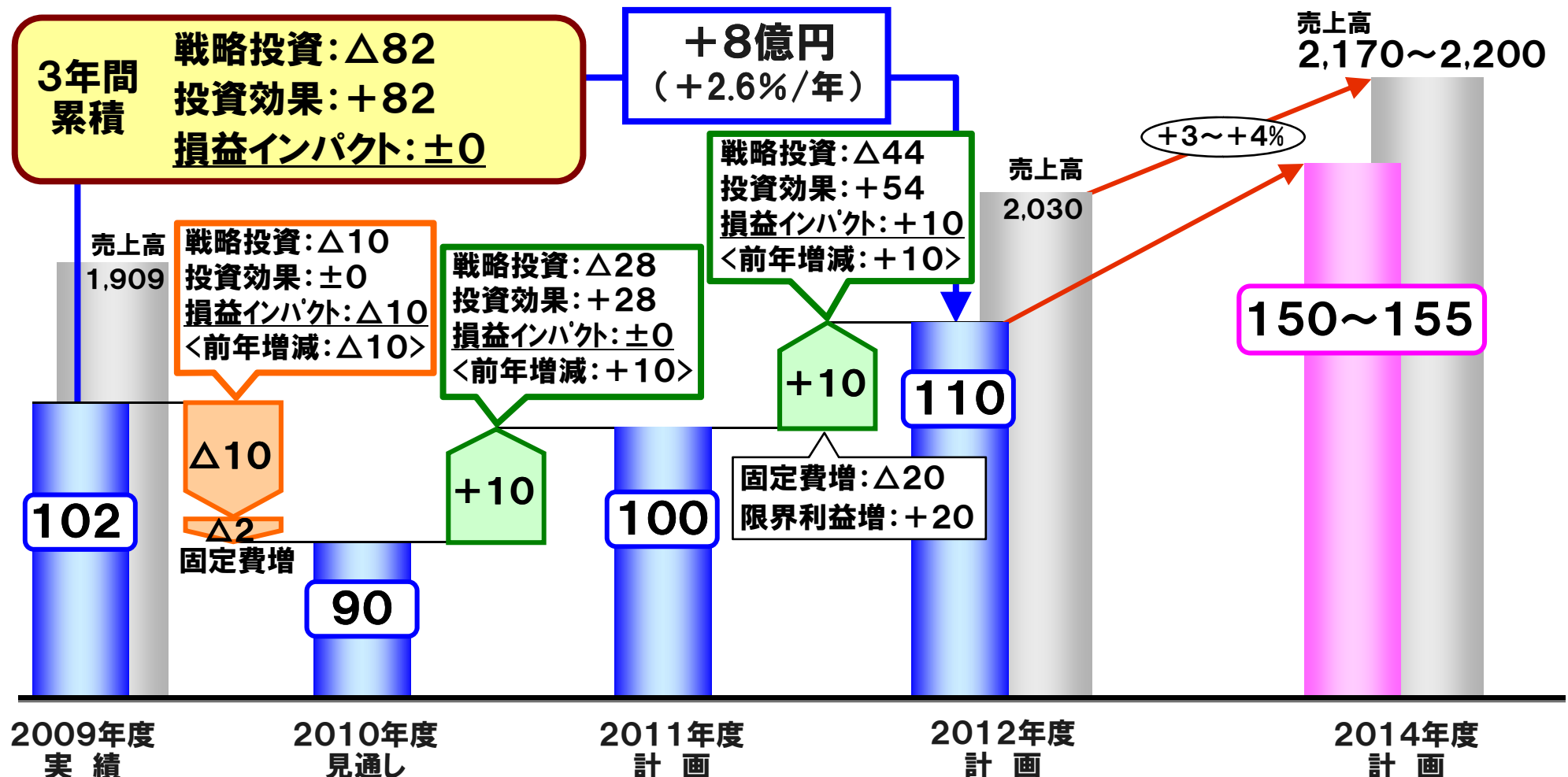
中期計画の計数目標

- ◆売上高は、予測される国内市場回復の弱さから「堅実な成長」を計画
- ◆市場規模の大きい「運用サポートサービス領域」では、CAGR(09→12)+14%を計画
- ◆経常利益は、継続した費用構造改革により増益を計画

単位:億円	2009年度		2010年度		2011年度		2012年度		2009→2012 CAGR(%)
	実績	前年差	見通し	前年差	計画	前年差	計画	前年差	
売上高	1,909	△202	1,920	+11	1,960	+40	2,030	+70	+2.1%
プロアクティブ ・メンテナンス	979	△42	980	+1	998	+18	1,030	+32	+1.7%
フィールドینگ ・ソリューション	930	△160	940	+10	962	+22	1,000	+38	+2.5%
運用サポート /ヘルプデスク	172	△6	210	+38	232	+22	255	+23	+14.0%
システム展開 /サブライ他	758	△154	730	△28	730	±0	745	+15	△0.6%
営業利益 (利益率)	102 (5.3%)	△3 (+0.4%)	90 (4.7%)	△12 (△0.6%)	100 (5.1%)	+10 (+0.4%)	110 (5.4%)	+10 (+0.3%)	+2.6%
経常利益 (利益率)	101 (5.3%)	+0 (+0.5%)	90 (4.7%)	△11 (△0.6%)	100 (5.1%)	+10 (+0.4%)	110 (5.4%)	+10 (+0.3%)	+2.9%

計数目標に向けたシナリオ【営業利益】

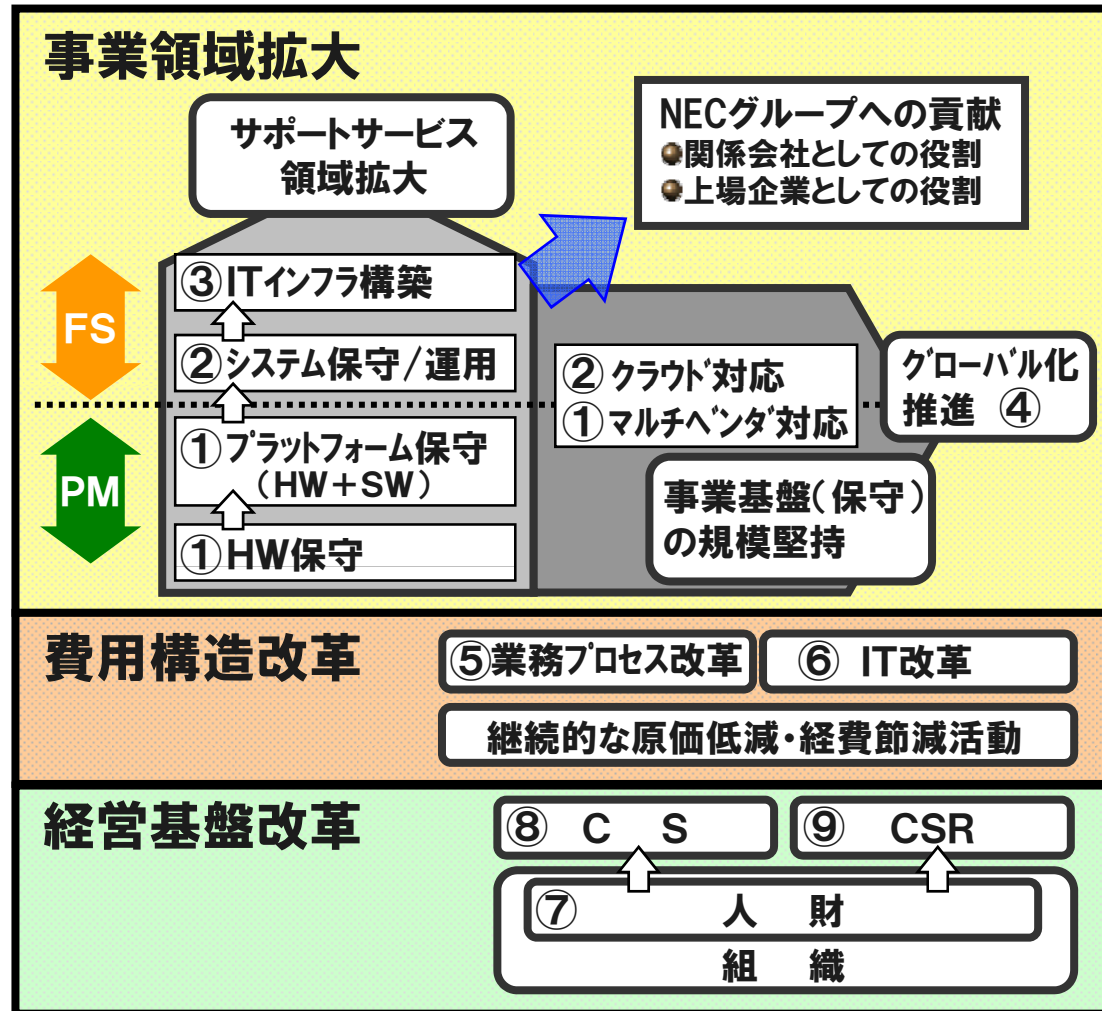
- ◆中期計画期間中は、将来の更なる成長に向けた投資期間と位置づけるも、増益(CAGR(09→12))+2.6%/年)は確保する計画
- ◆5年レンジで150億円以上を目指す



当社の方向性と戦略

◆人財戦略をベースに経営基盤改革を強化し、事業領域拡大と費用構造改革を推進

【3つの方向性】



【戦略】※番号は、3つの方向性とリンク

事業領域拡大

- ① 事業基盤強化戦略 **PM**
- ② システムアフターサポート拡大戦略 **FS**
 ▶ 運用サポート/ヘルプデスク
- ③ FSフロービジネス拡大戦略 **FS**
 ▶ システム展開/サプライ他
- ④ グローバル戦略 **PM FS**

費用構造改革

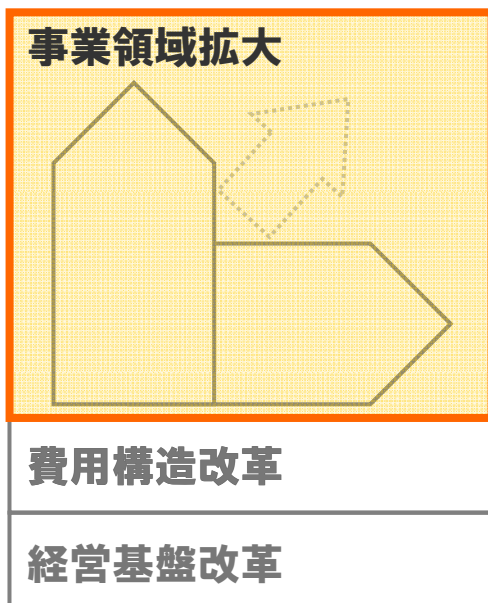
- ⑤ 業務プロセス改革戦略
- ⑥ IT改革戦略

経営基盤改革

- ⑦ 人財戦略 (リソース・パートナー・スキル・ES)
- ⑧ CS戦略
- ⑨ CSR戦略

～事業戦略～ 3. 事業領域拡大

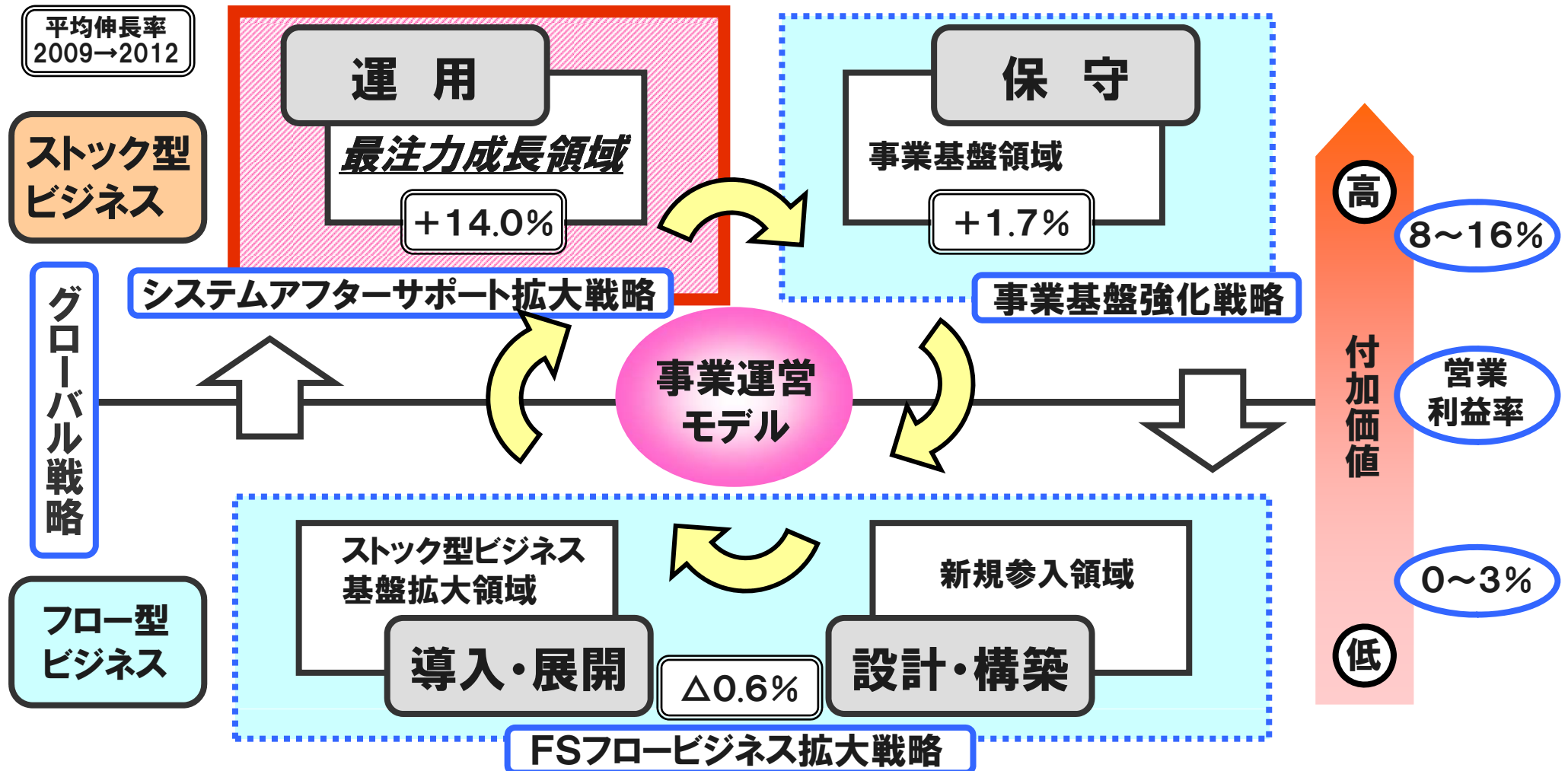
[3つの方向性]



- 事業運営モデルと戦略
- 事業基盤強化戦略
- システムアフターサポート拡大戦略
- FSフロービジネス拡大戦略
- グローバル戦略

事業領域拡大 事業運営モデルと戦略

◆運用領域への注力を起点に、ストック型ビジネスの拡大と
フロー型ビジネスとのシナジーにより売上拡大を図る

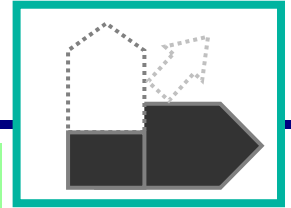


事業領域拡大 事業基盤強化戦略

保守

PM

FS



◆HW保守からSW領域、マルチベンダ保守対応を含めたサポート範囲の拡大と自主・販売店などのチャネル開拓による拡販

売上高(2009→2012)
979億 → 1,030億

HW保守からSW領域を含めたプラットフォーム(PF)保守への拡大

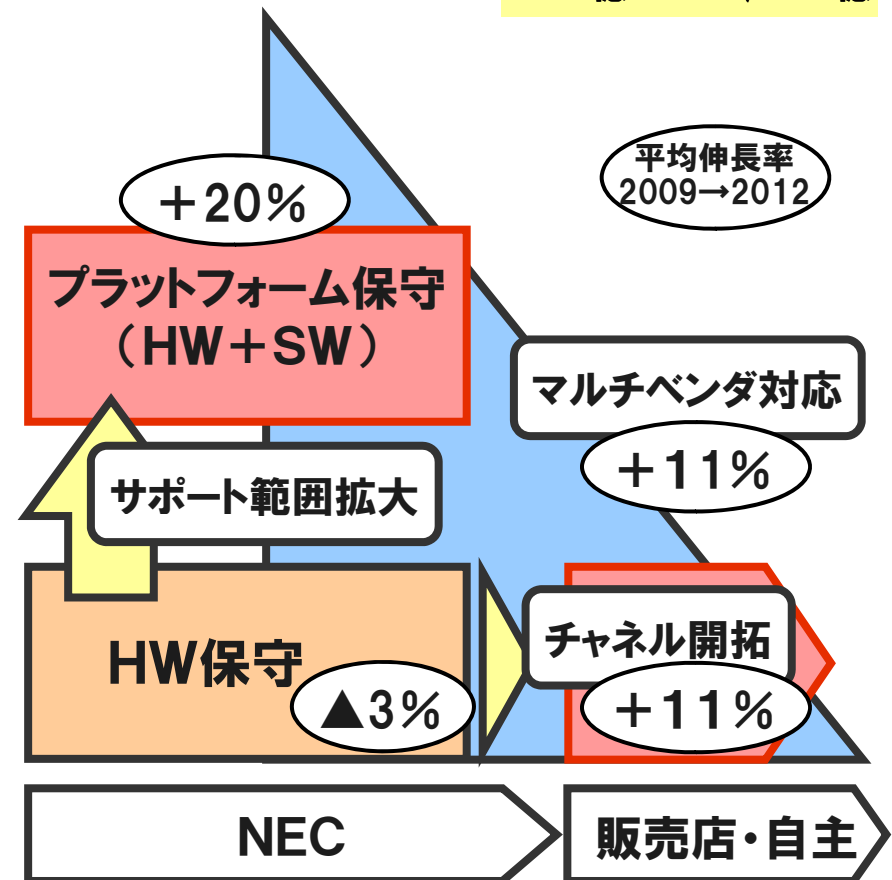
- HW保守契約からプラットフォーム保守契約への移行促進
- 全プロパーCEのアドバンスドCE化(ソフト技術力強化)

マルチベンダ対応力の強化

- バックヤード体制の強化によるフロント支援の充実

チャネル開拓による自主・販売店契約の拡大

- 地域・規模別の販売店支援体制の確立
 - ▶販売店タイプ毎のサポートサービス・フィッティングの展開
 - ▶当社保守インフラ提供による販売支援
- 機器販売(自主)の保守契約拡大
- HW・SWサポートのパッケージ型メニューの創出と提供
- 新規チャネル開拓(販売店・Sler・他社)

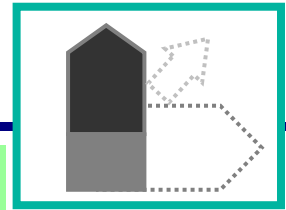


事業領域拡大 システムアフターサポート拡大戦略

運用サポート
/ヘルプデスク

PM

FS



◆当社の強みを活かしたオンサイト対応によるサポートサービスの拡大

売上高(2009→2012)
172億 → 255億

強みである『オンサイト』でのLCMサービスの提供

- お客さまシステムの運用上の課題解決として、COBIT/ITILに準拠したサービスの提供
 - ▶個別・単体サービスを共通サービス機能として標準整備・強化(サーバ・クライアント・ネットワーク系)

オンサイト要員を活用したNECデータセンターへの『移行提案』とLCMサービスの提供

- お客さまシステム運用アセスメント対応力の強化
- システム切入れ替え時期の把握やインシデント・障害情報を活用したシステム運用最適化の提案
- インフラ構築～業務APまでの統合システム管理・運用サービスの提供

事業を支えるPF-SEの増強

- 2009年度:170名 → 2012年度:550名

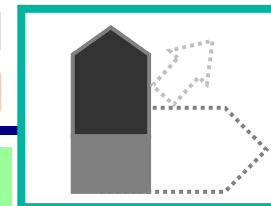


事業領域拡大 FSフロービジネス拡大戦略

システム展開
/ サプライ他

PM

FS



◆地域別営業体制の強化とストック顧客のニーズを捉えた 複合型ソリューションサービスの提供

売上高(2009→2012)
758億 → 745億

全国の拠点網を活かした地域別営業体制の強化

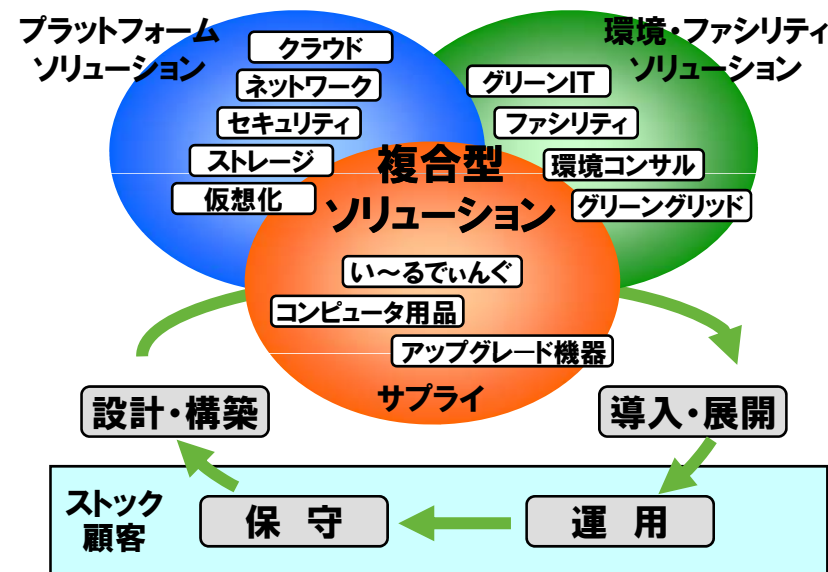
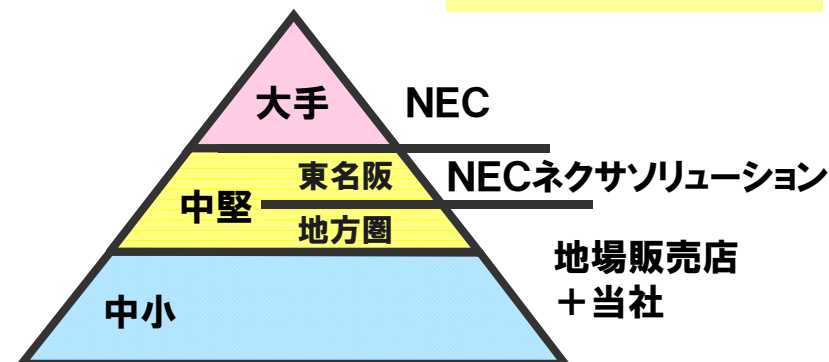
- NECの営業BUとNECネクサソリューション(株)と連携したSMB市場深耕
- 地場販売店との連携による地方圏での受注拡大

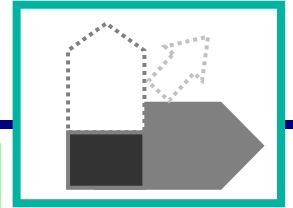
クラウド環境を見据えたソリューションサービスの提供

- プラットフォームソリューション
 - ▶ クラウド指向のITシステムに最適なネットワーク構築の提供
 - ▶ 複数の業務APサーバを仮想化で統合したソリューションの提供
 - ▶ ライセンス管理更新ビジネスの対象プロダクト拡充
- 環境・ファシリティソリューション
 - ▶ データセンターやユーザオフィスでの環境対策に向けたコンサルから構築・運用/保守までのトータルサービスの提供

インターネットショップ「い〜るでいんぐ」の更なる拡大

- 当社のドアオープナーとしてサプライ商品からサービスへの拡販
- 営業専任部隊による対面販売からの切り換え促進





◆中国・東南アジアを中心とした日系企業向け新規マーケットの開拓

関係会社(NEFITS)を核とした中国事業サポート体制の整備

- 日本と同等な保守サービス品質提供に向けたフロント・バックヤード体制の構築
- 保守部品供給体制の整備

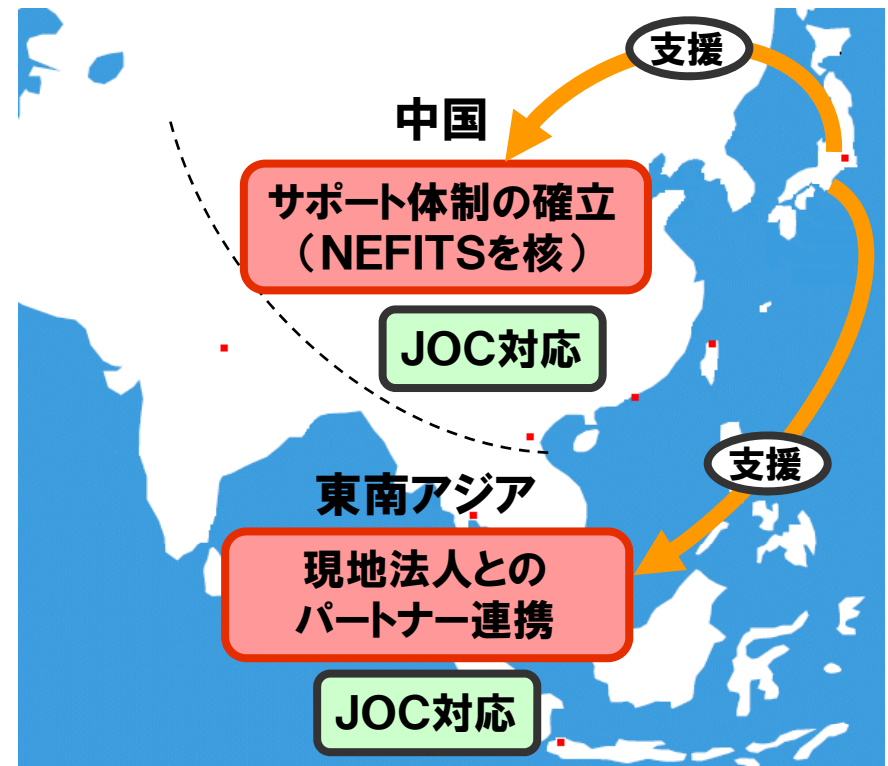
現地法人とのパートナー連携による東南アジアマーケットの開拓

- 中国で構築したサポート体制の活用
- JOC(日本企業)に対するタイムリーな対応の強化
- リモート技術とマルチ言語対応によるボーダレスな技術支援の強化
- シンガポールなどのNEC現地法人への人材派遣
- 海外ビジネス推進の為の海外現地法人とのチャンネル構築

中国・東南アジア対応要員の増強

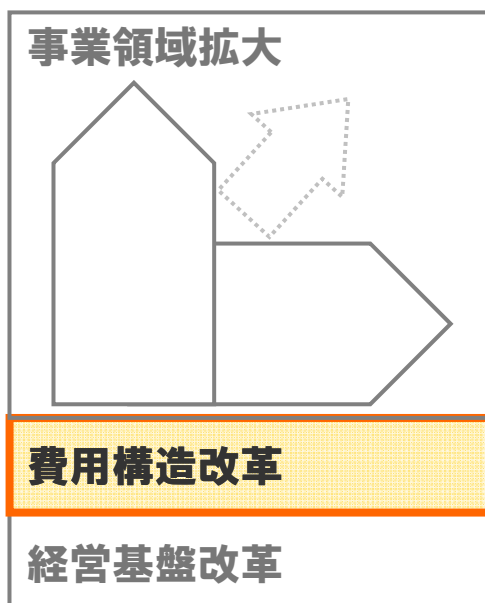
- 2009年度:47名 → 2012年度:64名
- 海外での事業管理・営業/サービス提供の経験
- グローバル人財バンク制度の導入

経験者による欧米地域への出向対応継続



～事業戦略～ 4. 費用構造改革

[3つの方向性]



■ 業務プロセス改革/IT改革戦略

費用構造改革 業務プロセス改革/IT改革戦略

◆CSと現場力強化に向けた業務プロセス改革推進とCSR対策としてのITシステム刷新

業務プロセス改革戦略

サービスプロセス改革プロジェクト推進による現場力の強化 ①

- 障害受付から作業完了までのサービスプロセスの効率化
- 商談・見積・受注までの営業プロセスの標準化
- 間接業務のスリム化による営業専任部隊への要員シフト

生産革新活動の更なる推進 ②

- 保守部品の新配備基準による物流費用削減
- 保守部品品質向上による棚卸資産の効率化

IT改革戦略

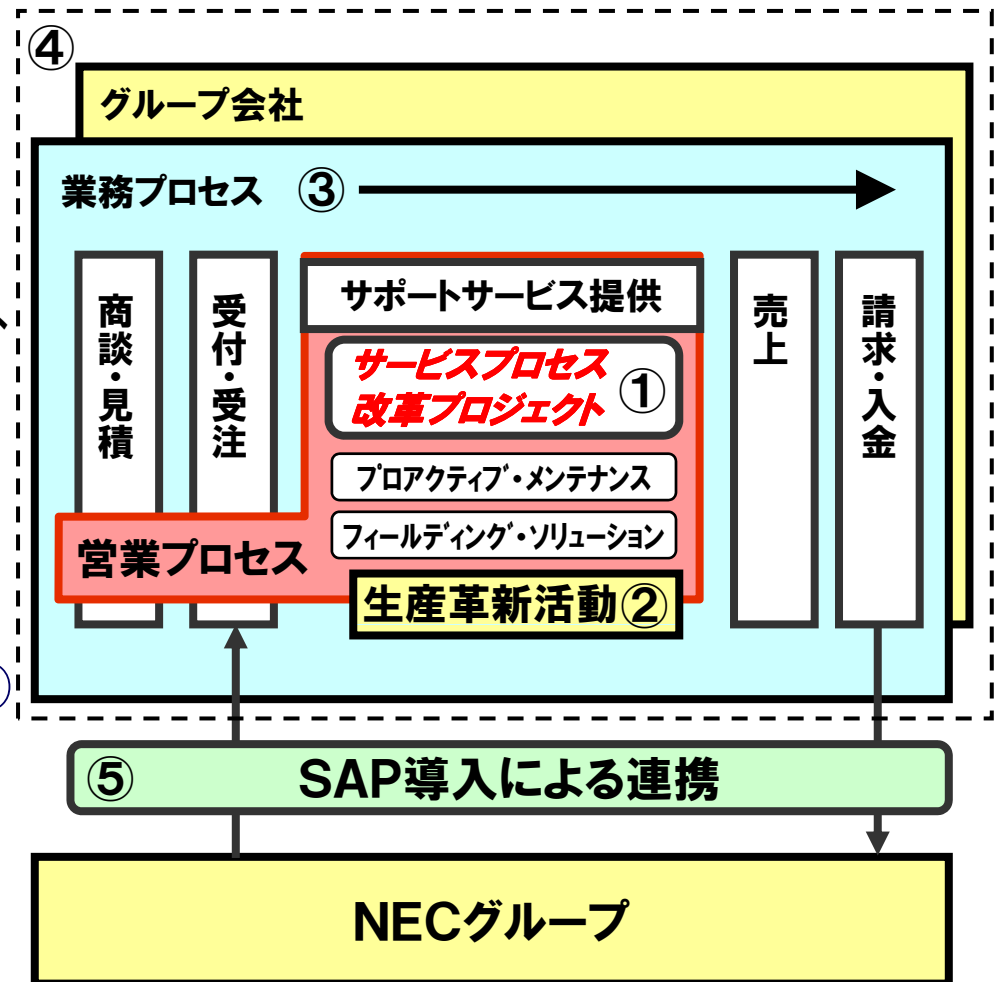
2012年度システム導入後の5年間でTCOを約20%削減

業務プロセスと連動したITシステムの刷新 ③

- 現場・経営の「見える化」の実現
- 管理指標の設定と継続したモニタリング

SAP導入による財務会計の透明性と迅速性の向上

- 内部統制・コンプライアンスの対応強化 ④
- NECグループ方針によるシステム運用保守コストの削減 ⑤

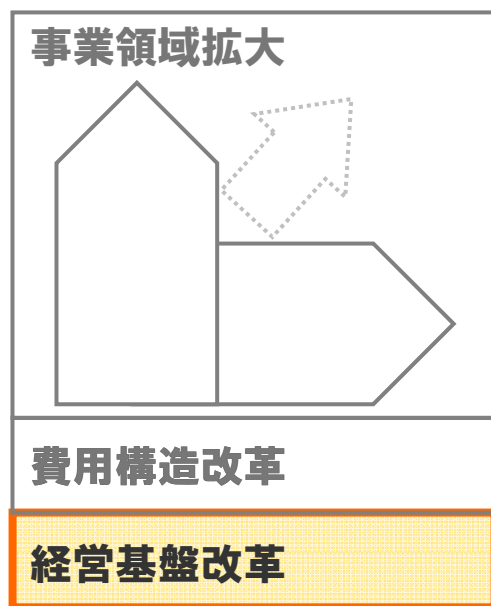


※番号は、左記の施策とリンクしています。

～事業戦略～

5. 経営基盤強化

[3つの方向性]



- 人財戦略(リソース・パートナー・スキル)
- 人財戦略(ES)
- CS戦略
- CSR戦略

経営基盤改革 人財戦略(リソース・パートナー・スキル)

◆サポートサービス領域拡大に向けた要員増強とパートナーの活用

事業戦略に連動したスキル要員の増強

- PF-SEの増強に向けたリソースシフトと実務力の向上
 - ▶ キャリアパスの構築による資格取得の推奨
 - ▶ 検証ラボ(教育施設)での実機教育
 - ▶ 実行部隊である関係会社(FiST)との人材交流
- 全プロパーCEのアドバンスドCE化 (ソフト技術力強化)
- リソースシフトによるテクニカルCEのパートナー要員を活用した補充

領域	スキル要員	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
業務アプリケーション	PF-SE (SP*)					
インフラ設計 構築/管理	PF-SE (AS*)	総要員数	160	300	450	550名
システム管理		FILDG	108	230	340	390名
システム運用		FIST	52	70	110	160名
システム保守		390名増強(ACEからPF-SEへ)				
プラットフォーム 保守	アドバンスド CE	200名増強(CEからACEへ)				
PP製品保守	テクニカルCE	パートナー要員活用				
HW製品保守						

*SP:スペシャリスト *AS:アソシエイト

新取引先評価制度導入による 優良パートナー選定と取引先の絞り込み

- 新取引先評価制度によるパートナー絞り込み
 - ▶ 優良パートナーへの集約と発注拡散防止
- 事業別、地域別の特性を考慮した戦略に基づくパートナーの活用
- 優良パートナーへの育成支援強化



経営基盤改革 人財戦略(ES)

◆事業を支える「ひと」重視の経営

50年以上蓄積してきた技術・技能の継承

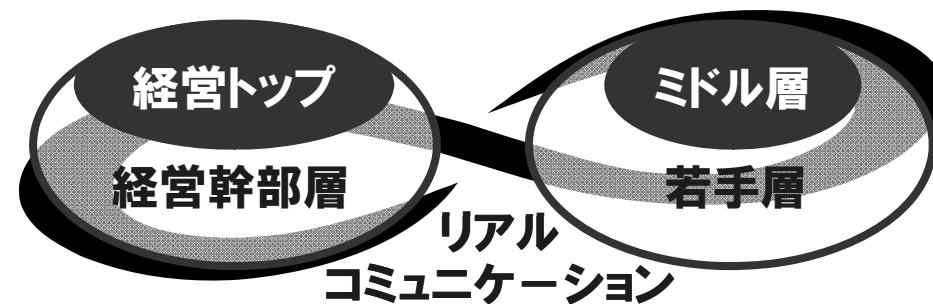
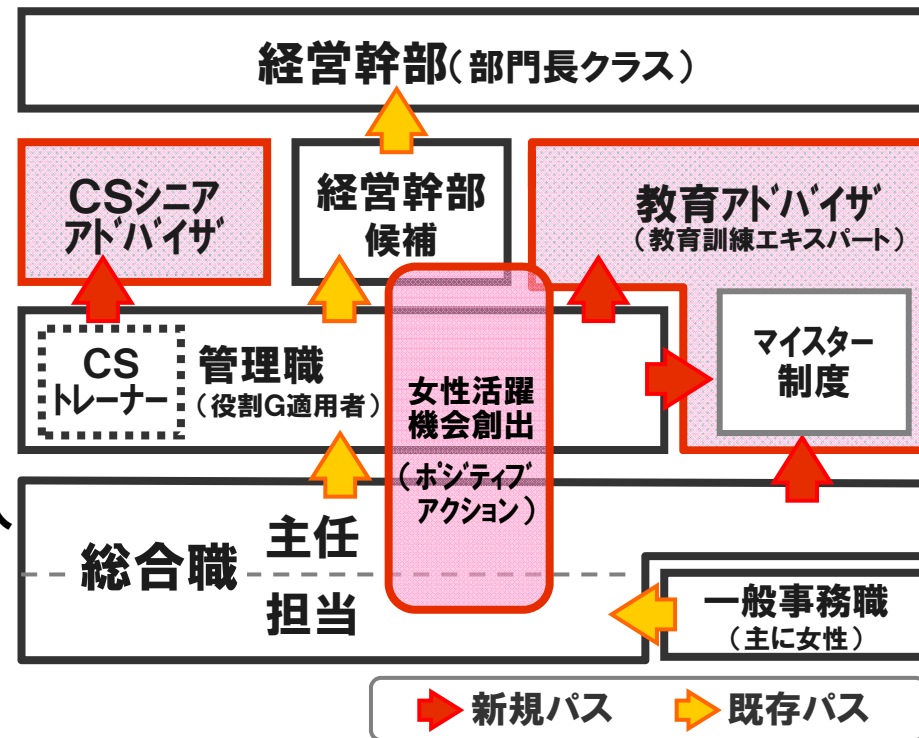
- 教育アドバイザー機能の強化
- CSシニアアドバイザー制度の導入

将来像の明確化による意欲・目的意識の向上

- ポジティブアクション(女性が活躍できる領域)の推進
- マイスター制度の導入
- 職種別キャリアルートの再構築と明示
- 若年層へのキャリアプランデザイン教育プログラムの導入

経営トップとのリアルコミュニケーション強化

- ミドル層を中心に直接コミュニケーションが取れる場として「対話集会」を活用



経営基盤改革 CS戦略

◆経営の基軸であるCSを再建し、他社の追従をゆるさない地位の確立

サポートサービス業としての「基本」を鍛え直す

<2009~2010>

- チャレンジダントツCS No.1活動強化・徹底
 - ▶CSシニアアドバイザー(100名程度)を全国拠点に配置しお客さま対応のノウハウを継承
 - ▶Web開示によるお客さまへの「サービスの見える化」実現

現場と現場を支えるバックヤードのプロセス・仕組みを抜本改善

<2010~2012>

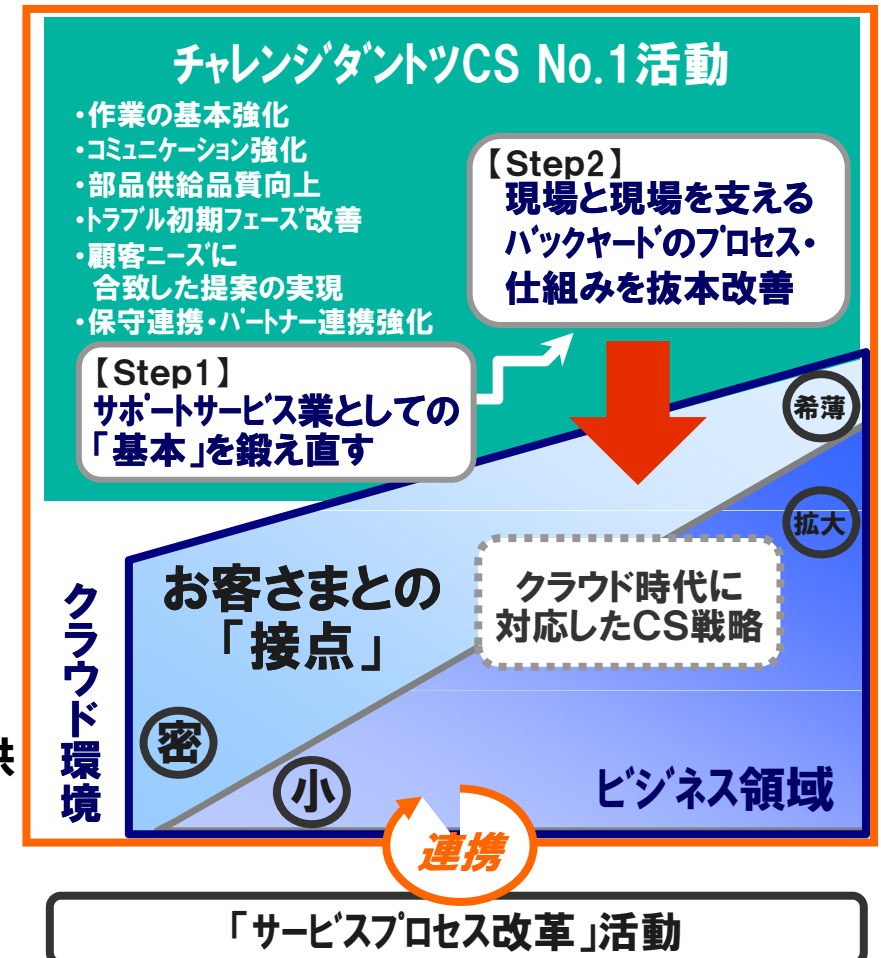
- お客さま情報管理手法・アカウント管理の刷新
- CE技術力とコミュニケーション能力の向上
- PM/FS領域のCSトータルマネジメントの確立
 - ▶「サービスプロセス改革」活動との連携

グローバル対応力の強化

- 関係会社(NEFITS)を活用した日本品質の保守サービス提供

クラウド時代に対応したCS戦略の推進

(仕組みの構築、体制の強化)



経営基盤改革 CSR戦略

◆グループとして社会貢献や環境などへの積極的な活動継続

ガバナンス/アカウンタビリティ

- 経営理念から導かれたビジョンの更なる浸透
- グループ一丸のガバナンス体制の強化

マーケット

- 顧客対応における事例のフィードバック
- パートナー選択、支援における労働条件・雇用環境基準の強化
- CSRサプライの販売拡大と製品販売を通じたアカウンタビリティの充実

雇用

- キャリア形成スキーム強化
- 多様な市場価値に対応する人財育成
- エンジョイワーキング実践とワークライフバランス向上

社会貢献

- 本業の仕組みを活用した社会貢献スキームの確立
- 社会貢献倶楽部の活性化や基金の活用拡大
- 地域との対話/交流を促す地域貢献活動の活性化

環境

- 環境を配慮したサービス、環境効果を高めるサービスの拡大とエコアピールプロポーサルの強化
- 海外法人を含めたグループ環境経営の実施
- 環境情報の開示と地域社会とのコミュニケーションの積極的な展開

モーニングスター社によるSRI評点結果と目標

レーティング推移

03年度スタート	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'12
総合評価 (A~Dの4段階)	B	A	A	A	A	A	A	A

分野別レーティング

ガバナンス/ アカウンタビリティ	A	A+	A+	A	A+	A+	A+	A+
マーケット	A	A+	A	A+	A+	A	A	A+
雇用	B	A	A	A	A	A	A	A+
社会貢献	B	A	A	A	A	A	A	A+
環境	B	A	A+	A	A	AA	A+	A+

※ AA, A+, A, B+, B, C+, C, Dの8段階

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。



NECグループビジョン2017

人と地球にやさしい情報社会を
イノベーションで実現する
グローバルリーディングカンパニー

NECフィールドイングは、
価値あるサービスを創造し
人と地球にやさしい情報社会を支え続ける
ベストパートナーを目指します。

Empowered by Innovation

NEC

NECフィールドディング