

カスタマサクセス戦略/ 地域戦略

富士通株式会社

2023年5月30日



カスタマサクセス戦略

執行役員SEVP, CRO
大西 俊介

執行役員 SEVP CRO(兼)グローバルカスタマサクセス

大西 俊介

Onishi Shunsuke

35年以上に渡り、日系、外資系のITサービス・コンサルティングカンパニーに在籍。直近20年間は、日系企業のグローバル化の推進やマルチナショナルな環境でのクロスボーダーPMI等を推進。富士通入社前のNTT Data Global Solution では社長兼CEOとしてSAPを活用した日系企業のグローバル事業展開の支援、InfosysにおいてはCountry Head/Vice Presidentとして日本市場への最新のテクノロジーを中心とした事業展開やM&Aを主導。

2019年にエンタープライズビジネスグループのVice Headとして富士通に入社。

2020年にはエンタープライズビジネスグループ長を務め、Global でOne deliveryの施策に繋がるJGG (Japan Global Gateway) の立ち上げを主導。

2021年にはUvance Sustainable Manufacturing領域における全体計画をリードした。

2022年よりグローバルカスタマサクセス ビジネスグループ長を務め、製造、流通、金融領域を統合し約1,300社の大手企業のお客様とのビジネスを推進。

2023年よりCRO兼グローバルカスタマサクセス ビジネスグループ長に就任。

収益最大化を目指し、カスタマフォーカスをベースとしたGrowth戦略をグローバルに推進。

カスタマサクセス戦略のグローバルでの実行

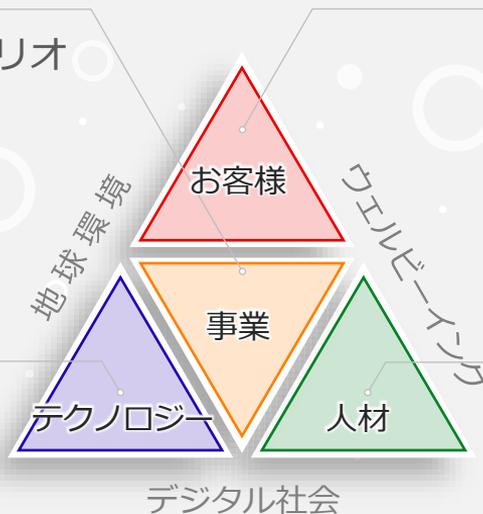
- カスタマサクセスのための戦略をグローバルで一貫性を担保し、推進する結果としてグループ全体の収益拡大を実現する

事業モデル・ポートフォリオ戦略

- 事業セグメントと事業ポートフォリオ
- 成長領域へのシフト
- お客様エンゲージメントモデル

テクノロジー戦略

- コアテクノロジー強化
- ビジネス活用(価値提供強化)



▶▶▶ カスタマサクセス戦略/地域戦略

- コンサルティング拡充
- モダナイゼーション
- 海外ビジネスのサービスシフト
- 戦略的アライアンス
- お客様事業の一層の安定化

リソース戦略

- RoleのGlobal統一
- 生産性の向上(社員一人当たり)
- 経営基盤の強化

CROによる戦略とガバナンスの強化

● CRO(Chief Revenue Officer)のミッション

富士通の事業収益の拡大に責任と権限を持ち、特定の領域・機能に捉われることなく、収益を最大化するための戦略をグローバル横断、俯瞰的な視点で立案・実行し、フロントBGおよび全リージョンのビジネスを成長させる



各リージョン、デリバリー部隊が個別連携

- ・個別対応・非整流

旧体制

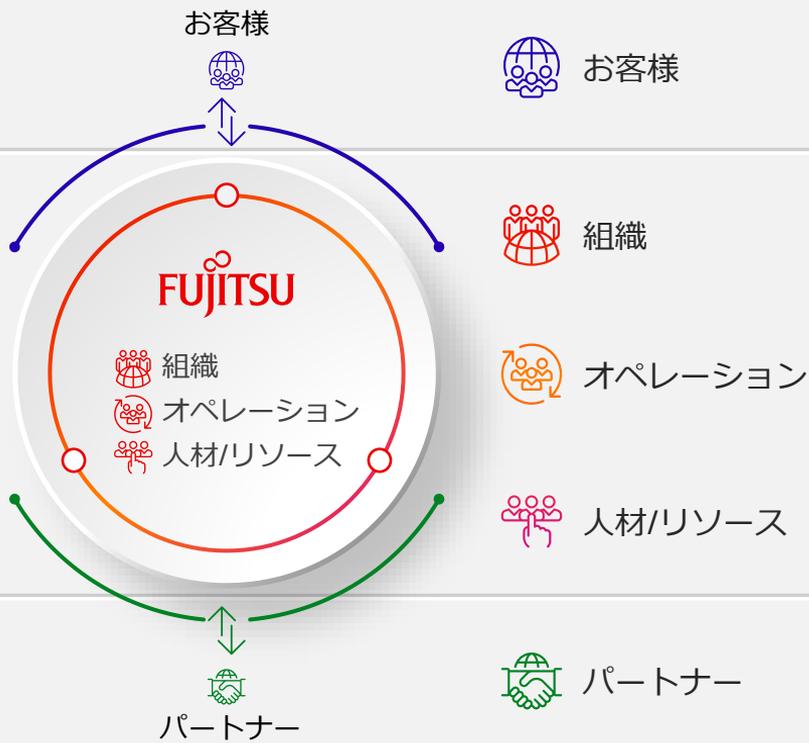


グローバルでのフロント戦略強化と遂行の徹底

- ・Uvanceへの強力なポートフォリオの変革を推進
- ・戦略パートナーオフリングへの集中
- ・徹底したグローバルでのアカウントマネジメント

新体制

重点戦略・施策



グローバル標準としての**アカウントポートフォリオ**、**CRM**の活用徹底
バリュープライシングの考え方に基づいたレートカードの展開

CROによる**ガバナンス・リージョン間連携**の強化・加速
Uvanceと**リージョン**のアライメント (早く、柔軟) 促進

マルチリージョンでの**アカウントマネージメント体制**の構築
テクノロジーを活用した**デジタルセールス**の拡大

グローバルの**競合と伍して戦えるGAD***の育成
グローバルマーケットからの**人材獲得**

戦略的パートナーとの**Go to Market**を**グローバルスケール**での推進

SAP ServiceNow Salesforce Microsoft AWS

オペレーションモデルの変革

- グローバルで事業を展開するお客様には強力なガバナンスをもった Global Account Director(GAD)を任命
- お客様の更なるグローバル事業拡大、国・地域を超えた社会課題の解決に一体となって取り組む



- ・地域最適化、リージョン間の連携は必要時のみ
- ・アカウントに対するリージョン間のガバナンスは限定的
- ・リージョン毎のオペレーションモデル

旧オペレーションモデル



- ・GADがグローバルに全責任
- ・各リージョンに*Account General Manager(AGM)を設置
- ・グローバルで一貫性を担保したオペレーションモデル

新オペレーションモデル

地域戦略 - リージョンズ (Japan)

執行役員SEVP, JapanリージョンCEO
堤 浩幸

堤 浩幸

Tsutsumi, Hiroyuki

ICT、ヘルスケア事業に長年携わり、日本、欧米、アジア企業においてグローバルなマネジメント経験を有する。また B2B、B2C、B2B2Cの全ての事業モデルのオペレーションをリード/経験し、DXの事業、価値創造に力を注ぐ

2022年4月、当社執行役員SEVP/JapanリージョンCEOに就任。現在日本の公共・社会インフラビジネス、ミッションクリティカルビジネス、さらに地方行政/民需、医療、文教、さらにパートナー政策など日本事業を統括

当社入社以前は、フィリップス・ジャパン代表取締役社長/ロイヤルフィリップス SVP、サムスン電子ジャパン代表取締役社長/サムスン電子 EVP、シスコシステムズ VP、日本電気株式会社シニアマネージャー/社長秘書を歴任

DXの推進、教育、サステナビリティにも熱心に取り組んでおり、各サミットやフォーラムのゲストスピーカーや大学の外部講師に招かれている他、やまなし大使、株式会社アルム社外取締役、米国テンプル大学 日本校理事、一般社団法人 日本スポーツ・ヘルスケア・デザイン推進機構 理事、スポーツ未来開拓会議委員も務める。

富士通 Japan 本格始動

国内サービスフロントの強化

国内市場における圧倒的なポジションの確立



地域市場での収益性強化

SI系グループ会社 再編

サービスデリバリーの変革

グループ内に分散する知見や強みを集結し総合力を発揮



新たなSI体制での収益力の向上

ビジネスプロデューサー変革

営業リスクリングによるコンサル力強化

営業約8,000名に対し、リスクリング教育を完了



お客様とのDX共同推進

Ridgelinez設立

変革パートナー／上流工程の対応力強化

お客様の変革を支援し、従来の延長線上にはない、
非連続な未来を生み出す



商談良質化

リージョンズ (Japan) の現状

エンタープライズ

(製造/流通/金融)

- グローバル超大手から地域・中堅企業に至るまで全国サポート
- グローバルソリューションの適用から個別SIまで幅広く提供
- 製造、流通、金融など幅広くサポート

パブリック

(通信/メディア/サービス/公共*/政府官公庁/自治体)

- 国の社会インフラ及びシステムを構築し、長年に渡り運用
- 高品質かつ高い技術力でミッションクリティカル業務をサポート
- レガシーシステムのモダナイゼーションを牽引
- 大学病院など大規模病院での強み
(電子カルテシェア：私立大学 65%超、国公立大学40%超等)

*公共：石油/ガス、電力/水道、医療/ライフサイエンス、教育

FUJITSU

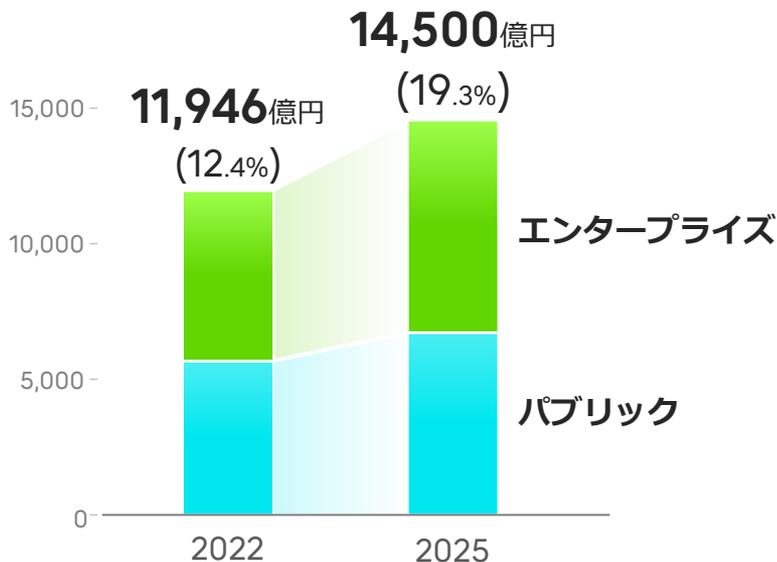
2022年度 マーケット別 当社シェア



グラフはGartnerリサーチを基に富士通が作成。ここに記載のある数値は富士通が算出したものです。
出典：Gartner®, Gartner, Market Share: IT Services, Worldwide, 2022, Neha Sethi et al., 14 April 2023. Vendor Revenue for 2022, Japan(Region), 製造 = Manufacturing and Natural Resources, 金融 = Insurance+ Banking & Investment Services, 流通 = Retail/Wholesale Trade/Transportation, 通信/メディア/サービス = Communications Media and Services, 公共 = Power and Utilities, Oil and Gas/Healthcare and Life Sciences/Education, 政府官公庁/自治体 = Government
Gartnerは、Gartnerリサーチの発行前に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティング又は他の評価を得たベンダーのみを選択するようにテクノロジーユーザーに助言するものではありません。Gartnerリサーチの発行物は、Gartnerリサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。Gartnerは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の責任を負うものではありません。GARTNERは、Gartner Inc.または関連会社の米国およびその他の国における登録商標およびサービスマークであり、同社の許可に基づいて使用しています。
All rights reserved. © 2023 Fujitsu Limited

2025年目標と実現に向けた施策

売上収益 (営業利益率)



売上収益拡大

生産性向上

- 01 **Fujitsu UVance** 2,100億円
2025年度売上
- 02 モダナイゼーション 2,500億円
2025年度売上
- 03 フロント改革
- 04 開発効率化 (GM率 +1%/年)
- 05 品質マネジメント強化

A vertical green bar with a gradient and a curved shadow effect on the left side, located at the top left of the slide.

売上収益拡大

01. Uvance

02. モダナイゼーション



Fujitsu Uvance



社会課題解決をミッションとして、個社対応から業界、業種横断にテクノロジーコンサルタントと共にセールスフロント部門がマーケットニーズを集約、ビジネスモデルを検証し、オフアリングへのアラインメント



Fujitsu
Uvance
2025年売上
2,100 億円

パイプライン
(2023年~2025年)
Horizontal 3,000億円
Vertical 2,000億円

モダナイゼーション

当社のメインフレーム・UNIXのお客様を確実にモダナイゼーションに導き、
ここで得た知見をモダナイゼーションナレッジセンターに蓄積し、他社領域へも進出

モダナイゼーション

2025年売上

2,500 億円

ご参考（現在稼働資産）

メインフレーム

FY22 700台 / 350顧客

UNIX

FY22 9,400台 / 730顧客

大型受注事例

モダナイゼーション（クラウド）

A 省庁様	830億円
B 省庁様	310億円
C キャリア様	80億円
D 金融機関様	370億円
E 電機メーカー様	500億円
F 食品メーカー様	110億円
G 製薬会社様	120億円



フロント改革

- ① コンサルティングアプローチ
 - ② オファリングセールス・デジタルセールス
 - ③ パートナーとのエンゲージメント
- 

Ridgelinezと一体となったコンサルティングアプローチ **FUJITSU**

トップアプローチ事例：A電機メーカー様

業務改革プログラムマネジメントA

経営層の合意形成を含む全体プログラムマネジメントをRidgelinezが推進



基幹標準ERP構築

- 社内システム実践取り組みの活用
- 当社知見を活用したシステム構築
- S4 HANA Bluefield コンバージョンサービスによるモダナイゼーション

データ利活用基盤構築

- ERP以外の戦略実行の中核基盤企画構想
- データ利活用コンサルティングとData Driven Management基盤構築
- データ分析基盤構築

CxO/LoB
との
エンゲージメント

更なるオポチュニティ創出

- 業務標準化システムの事業部・拠点展開
- フジトラの改革実践知を展開
- デジタルマーケティング・セールス改革
- 情報子会社との戦略的協業

オフリングセールス・デジタルセールス

新たなアプローチによるマーケット開拓

新規開拓

リード醸成

商談対応

アフター

顧客担当ビジネスプロデューサー

ユーザサポート
フォリオ策定

リスト精査

連携

連携

OneCRMで
商談共有

連携

3つの
アプローチ

01 オフリングセールス



02 BDR*



デジタルセールス
(新規接点創出、ナーチャリング)

03 SDR**

プロモーション
セミナー
デジタル配信

デジタルセールス
フォロー

ご提案・トライアル

デジタル
セールス



継続支援
ご提案

*BDR : Business Development Representative

**SDR : Sales Development Representative

パートナーとのエンゲージメント

国内パートナーとのさらなる
エンゲージメント強化による
ビジネス拡大



01

パートナー窓口を一本化

02

プロダクト中心から
Uvanceを核とした
デジタルサービスの拡大

ソリューションディーラー

販売パートナー

全国系パートナー

8社

地域パートナー

約450社

FCA

情報処理サービス業グループ

108社

開発効率化・品質マネジメント強化

デリバリー変革

One CRM
リソース適正配置



GDC/JGG徹底活用



開発標準化

リモート化/
集中化



Agile開発



品質マネジメント強化

■ CQOガバナンス

■ 情報セキュリティ

■ OneDeliveryプロセス

■ Fujitsu Developers Platform

A vertical green bar with a gradient and a curved shadow effect is positioned on the left side of the slide, extending from the top edge.

イノベーションをもたらす新たな取り組み

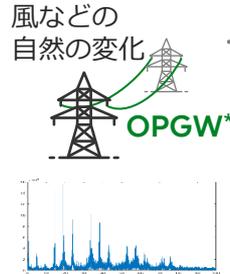


中国電力ネットワーク株式会社



再生可能エネルギー導入拡大と 送電設備の保全業務高度化

振動データ



変換処理



活用検討



課題解決



Digital Shifts

Fujitsu Uvance

*OPGW:
Optical Ground Wire (光ファイバー複合架空地線) の略。
送電線を落雷から保護するための架空地線に光ファイバークーブルを内蔵した設備

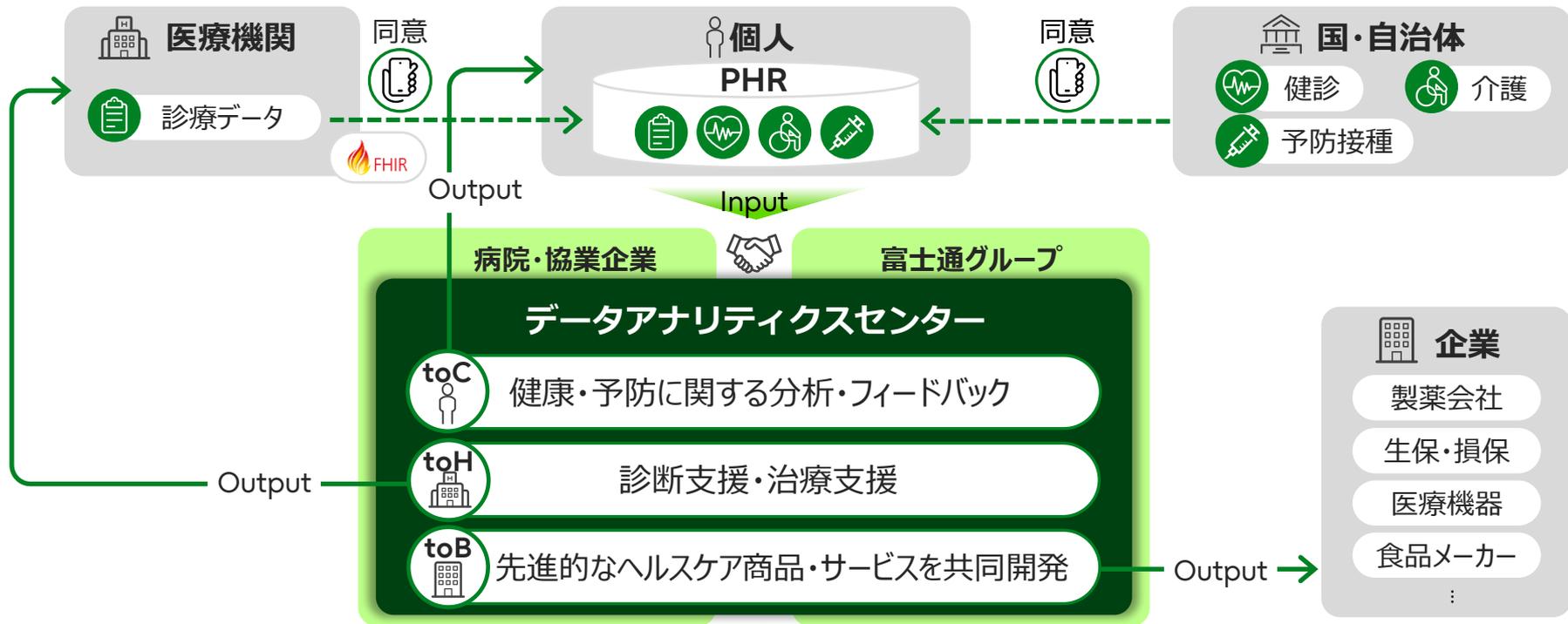
ヘルスケアにおけるデータドリブンビジネス構築 **FUJITSU**

「データ標準化」と「同意に基づくデータ利活用基盤」を実現し
アナリティクスによる価値創造へ

Fujitsu
Uvance



Healthy Living





サービスソリューションで豊かな日本の未来を創る



地域戦略 - リージョンズ（海外）

代表取締役副社長 COO
古田 英範

海外全体

※数字は22年度実績値

売上収益 **5,817** 億円

営業利益(率) **103** 億円 (1.8%)

対応国 **32** カ国

従業員数 **22,700** 人

主要サービス **MIS, BAS***



Americas

9カ国
 1,600人
 BAS

Europe

14カ国
 16,300人
 MIS, BAS

Asia Pacific

9カ国
 4,800人
 MIS, BAS

MIS マネージド インフラ サービス

BAS ビジネス アプリ サービス

Americas

事業ポートフォリオ変革

- ・プロダクト
 - ・小売用機器
 - ・ホスティング
 - ・保守
- 終息

サービスビジネスに特化

黒字化達成

Europe

選択と集中

- ・低採算国撤退
- ・プロダクトビジネス切り離し
- ・サービス注力14カ国選定

高粗利サービスビジネスに注力

サービスビジネス
拡大の整備完了

Asia Pacific

事業モデルの変換

インダストリー軸への転換、
コンサル主導のアプローチへシフト

Versor, Oobe, Enable, InPhySecの
買収によるDXケーパビリティ向上

DX領域強化/拡大

Common Initiatives



オファリング

グローバルオファリング



アカウント

リージョン注力
アカウント選定



デリバリー

- ・GDCとの徹底連携&活用
- ・標準化による生産性向上



アライアンス

グローバルとリージョンの
両輪での戦略アライアンス
パートナービジネス強化/拡大



事業モデル・ ポートフォリオ戦略

- MISビジネスからBASへのシフトを加速し、収益性を向上 ▶
- グローバル組織(Business Group)との強固なアライメントによるビジネス拡大
オファリング開発・投資/デリバリ/セールスの統制、共通KPI/インセンティブ制度



カスタマサクセス戦略/ 地域戦略

- コンサルティングアプローチの強化
- グローバルに標準化されたお客様対応体制を編成



テクノロジー戦略

- 最新テクノロジー活用フレームワークの整備
- リードカスタマとのユースケース構築、展開



リソース戦略

- 成長領域に向けたリスキリング
- 戦略的アライアンスによる提案差別化、価値向上 ▶

Thank you

