

富士通のグローバルビジネス展開 におけるフィリピンの役割 - 実績と今後 -

"The Role of the Philippines in Fujitsu's Global
Business - Accomplishments and Future Missions - "

2014年5月13日
富士通株式会社

- 富士通の会社概要
- 富士通のグローバルオペレーション
- フィリピンにおける富士通
- フィリピンGDC(グローバルデリバリーセンター)
- フィリピンGDC活用事例
- まとめ

会社概要

- Fujitsu at a glance

会社概要

- 本社所在地 : 東京
- 創立 : 1935年6月20日
- 代表取締役社長 : 山本 正巳
- 売上高 : 4兆7,624億円(2013年度)
(ICTサービス売上ランク: 日本第1位、世界第4位※)
- 研究開発費 : 2,213億円(売上高比4.6%)
- 従業員数 : 約16万2千人(全世界)
- 事業概要 : テクノロジーソリューション(売上比65%)
: ユビキタスプロダクトソリューション(同23%)
: デバイスソリューション(同12%)

テクノロジーソリューション ITサービス



データセンター

システムプラットフォーム

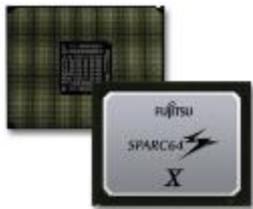


スパコン
PRIMEHPC FX10

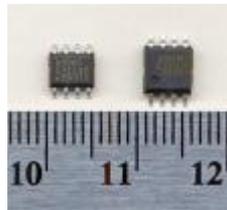


PCサーバー
PRIMERGY

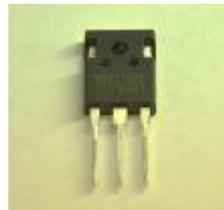
デバイスソリューション



UNIX Server用
プロセッサ
SPARC 64™ X



FRAM
(不揮発性メモリ)



GaN (窒化ガリウム)
パワーデバイス

ユビキタスプロダクトソリューション



パソコン
LIFEBOOK



携帯電話



タブレット
STYLISTIC

*出典: Gartner, "Market Share: IT Services, 2012" 29 March 2013 (GJ13189)

富士通のグローバル オペレーション

- Fujitsu's global operation

当社のグローバル展開

- 従業員数 : 約16万2千名
世界100ヶ国以上でお客様をサポート
- 研究開発拠点 : 日本、米国、英国、中国
グローバルに統合した製品開発体制
- 製造拠点 : 日本、APAC、欧州、北米
- データセンター : グローバルに100ヶ所以上



最適な組合せによるグローバルデリバリー

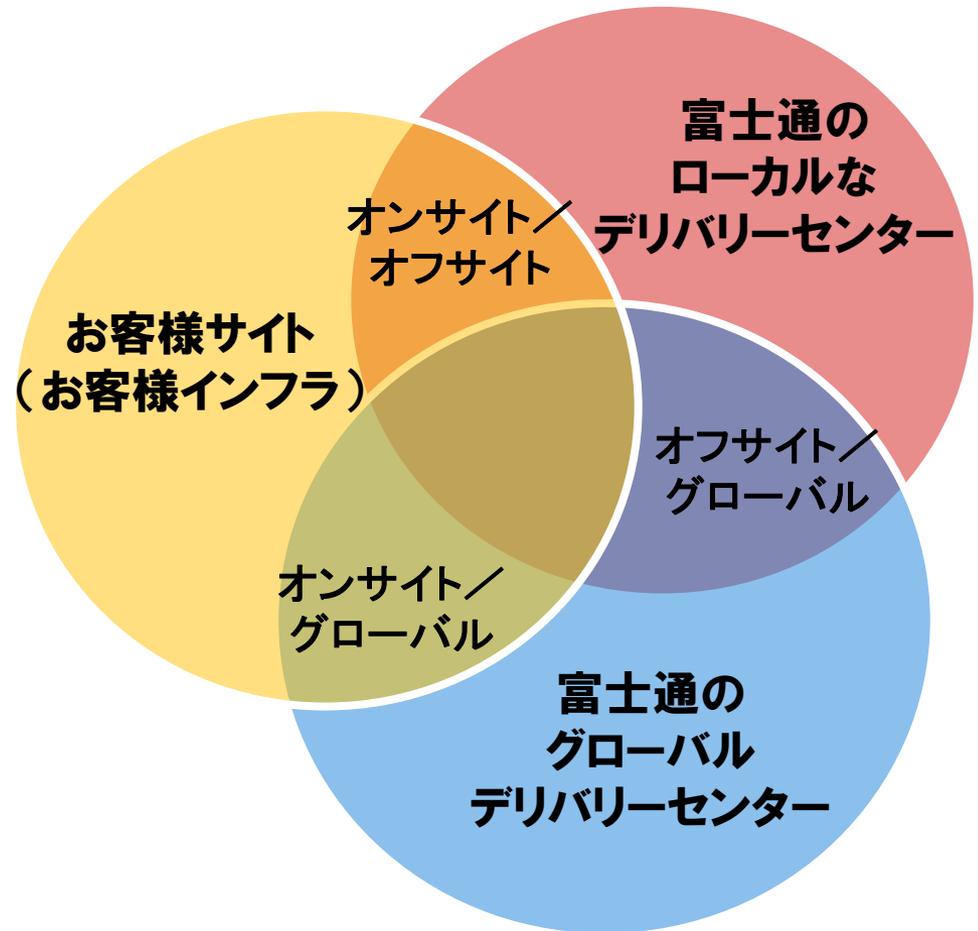
オンサイト、オンショア、ニアショア、
オフショアの最適な組合せによる
デリバリーモデル

ベストプラクティス及び
高い価値をお客様へ提供

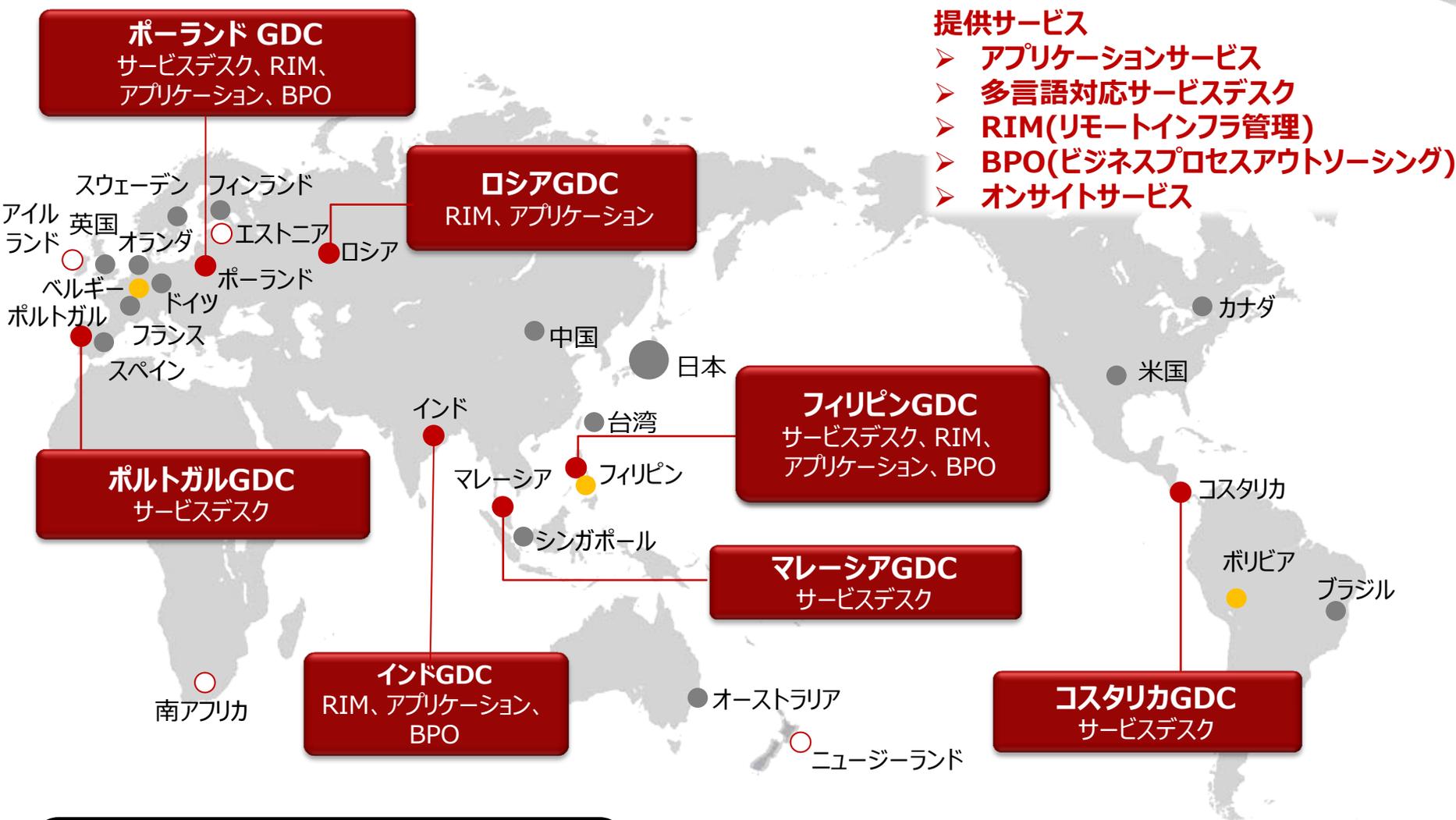
お客様の既存スタッフやスキルを
効果的に補完

標準アセット及びツール活用により
確実に高品質なデリバリーを実現

事業継続性のため
より広範囲な選択肢を提示



グローバルデリバリーセンター(GDC)



- グローバルデリバリーセンター(GDC)
- リージョナルデリバリー拠点
- 各国内デリバリー拠点
- オンサイトサービス拠点(GPMO)

世界7拠点のグローバルデリバリーセンター

- サービスデスクは、30ヶ国語以上に対応
- オンサイトサービスは、世界180ヶ国以上カバー

グローバルに提供するサービス

アプリケーションサービス



アプリケーションの開発・管理・運用

RIM (リモートインフラ管理)



遠隔地からお客様のITインフラを管理

多言語対応サービスデスク



問合せの単一窓口、インシデント管理

BPO (ビジネスプロセスアウトソーシング)



業務プロセスの受託

オンサイトサービス



ハードウェア保守、
ソフトウェアのデスクサイドサポート

フィリピンにおける富士通

- Fujitsu's presence in the Philippines

フィリピンにおける富士通グループの沿革



- 1935 ■ 富士通創立
- ≈
- 1963 ■ 日本初の国産コンピュータ海外輸出→フィリピン
- 1966 ■ マニラ駐在員事務所設立
- 1975 ■ 拡販体制・顧客対応強化を目的として
FACOM Computers Philippines, Inc.を設立
- 1983 ■ Fujitsu Philippines, Inc.に社名変更
- 1993 ■ **グローバルデリバリーセンター(GDC)を設立**
「アプリ開発サービス」を開始
- 1999 ■ Fujitsu Telecoms Systems設立
- 2001 ■ GDC強化:ISO 9001:2000取得
- 2006 ■ GDC強化:CMMI5
- 2007 ■ GDC強化:ISO 27001:2005取得
- 2009 ■ **GDC強化 : 「RIMサービス」「サービスデスク」を開始**
- 2010 ■ Fujitsu Enterprise Solutions設立
GDC強化 : 「BPOサービス」を開始

フィリピンの富士通拠点

Fujitsu Philippines, Inc.



ICTインフラサービス

設立:1975年

WeServ Systems Int'l, Inc.



グローバルデリバリーセンター

設立:1993年

Fujitsu Enterprise Solutions



**ERPコンサル・ソリューション
(SAP/Oracle EBS)**

設立:2010年

Fujitsu Telecom Systems



**ネットワーク設計・保守
技術サポート**

設立:1999年

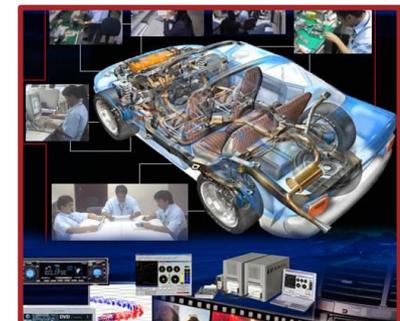
Fujitsu Die-Tech Corp.



**金型製造・保守、製品加工
ATM、HDD部品製造**

設立:1996

Fujitsu Ten



**車載オーディオ機器製造
関連ソフトウェア開発**

設立:1990

フィリピン GDC (グローバルデリバリーセンター)

- Philippine GDC (Global Delivery Centre)

フィリピン GDC(グローバルデリバリーセンター)

- 所在地
 - マニラ
- 設立
 - 1993年
- グローバルにサービスを提供
 - 特に、北米/アジア/英国/豪州
- 24時間対応でサービス提供
- 幅広いサービス内容
 - アプリケーションサービス
 - リモートインフラ管理(RIM)
 - サービスデスク(主に英語、日本語)
 - BPOサービス
- 要員
 - 経験豊富な管理担当チーム
 - 資格を持ったIT技術者
 - 英語でのコミュニケーションが容易
(英語が公用語、分かり易い英語)
 - 協業しやすい要員
(依頼事項に積極的に対応)
- グローバルな品質認証取得
 - ISO 9001:品質管理
 - ISO 20000:ITサービス管理
 - ISO 27001:情報セキュリティ管理
 - CMMI5準拠

■ アプリサービス



■ RIMサービス



■ サービスデスク



■ BPOサービス



フィリピンGDC活用事例

- Case studies using Philippine GDC

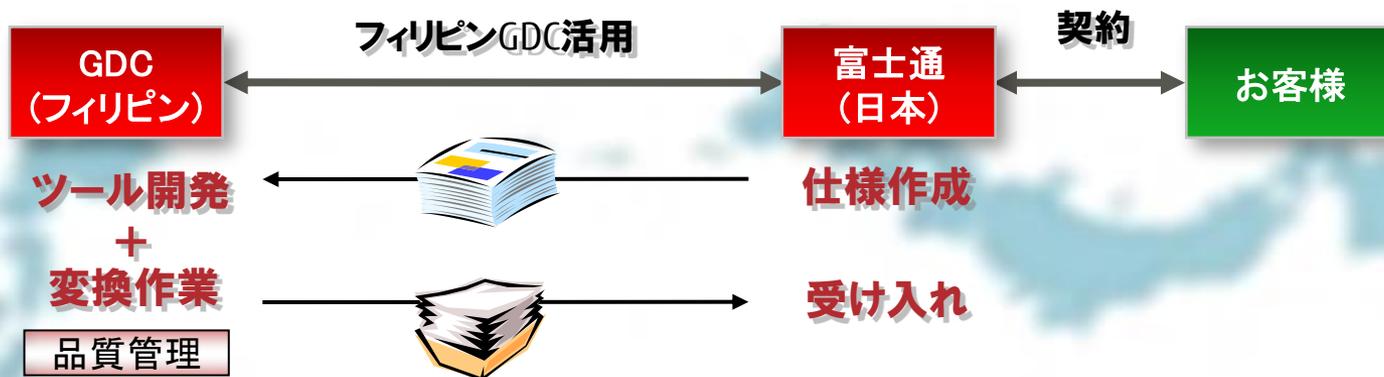
事例1: アプリケーションサービス

■ 概要

レガシーアプリ資産変換ツールの開発、及び実プロジェクトにおけるアプリのマイグレーション作業。

■ フィリピン活用のメリット

- ✓ 時差が一時間で会議設定が比較的容易
- ✓ セキュアな社内ネットワークによる接続
- ✓ プロセス準拠・改善活動への積極的取組
- ✓ 日本の方法論・品質管理を柔軟に適用(ブリッジSEの有効活用)
- ✓ 新ツールの使用など新テクノロジーへの適用力が高い
- ✓ コストダウン⇒グローバルビジネスのための要員(グローバルなリソースの有効活用)



■ 概要

富士通がグローバル展開するクラウドサービス「FUJITSU Cloud IaaS Trusted Public S5」(略称:TPS5)のグローバルサービスデスクを提供。

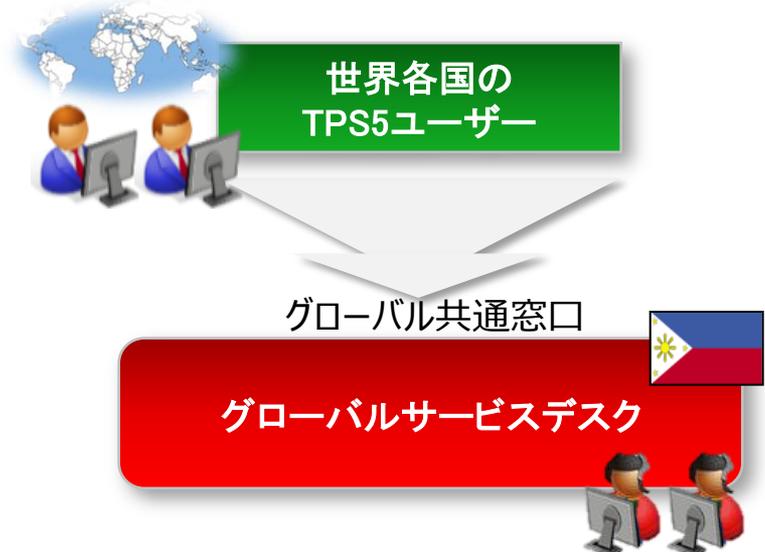
- ✓ 英語によるグローバル共通の窓口(1stライン)
- ✓ ITILに準拠した運用(インシデント管理、問題管理など)
- ✓ 24時間365日の電話/メール対応

■ フィリピン活用のメリット

- ✓ グローバル共通窓口としての経験・ノウハウを蓄積。
(TPS5の他、上位層のクラウドサービスのサービスデスクもあわせて提供中。)
- ✓ 豊富な英語人材。サービスデスクに適した明るく、ホスピタリティに溢れる国民性。



FUJITSU Cloud IaaS Trusted Public S5
(世界各地のデータセンターからグローバルにサービス展開)



事例3: RIM(リモートインフラ管理)

■ 概要

北米A社様向けインフラ管理サービス

- ✓ お客様資産のリモート管理
ネットワーク運用センター管理、サーバー管理、ストレージ管理、
セキュリティ・アクセス管理、性能・キャパシティ計画、問題管理等
- ✓ 24時間x5日間対応

■ フィリピン活用のメリット

- ✓ 継続した監視を通じて能動的に問題を察知して対応
- ✓ システム全体の可用性の向上
- ✓ コスト削減→当社のグローバル戦略(グローバルレベルでのリソース有効活用)



事例4: BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)

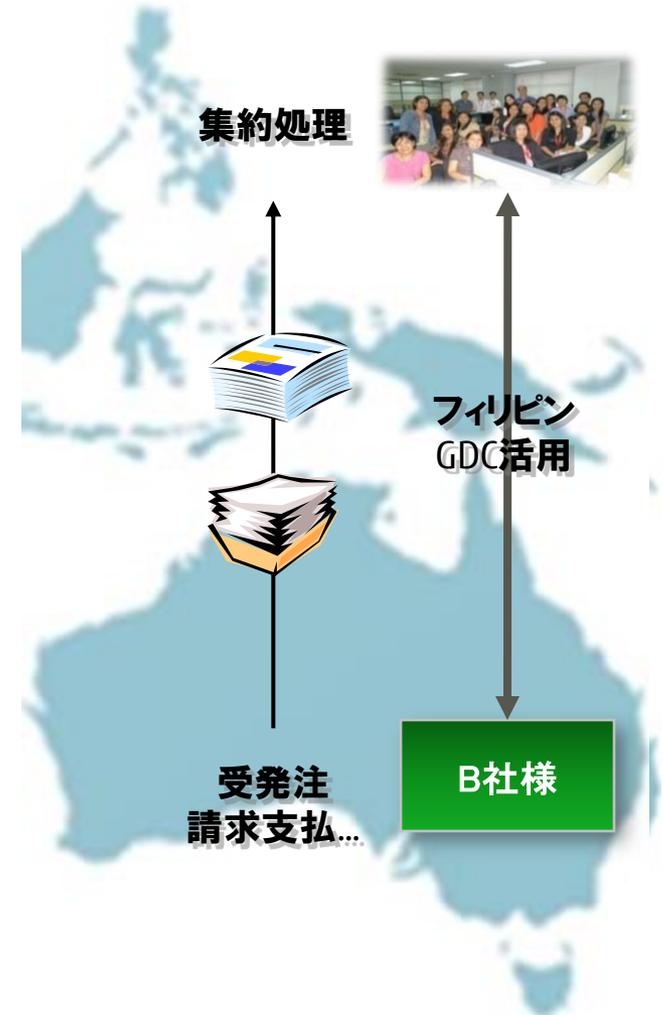
■ 概要

オーストラリアB社様のバックエンド業務をフィリピンで集約して処理。

- ✓ 受発注処理
- ✓ 請求支払処理
- ✓ 在庫補充管理
- ✓ 決算処理・財務分析

■ フィリピン活用のメリット

- ✓ フィリピンへの委託・集約によるコスト削減
- ✓ SLAによりサービスレベルを確保
 - バックオフィス要員退社リスクへの対応
(必要なスキルを持つ要員が確保されている)
 - 処理量変化への柔軟な対応

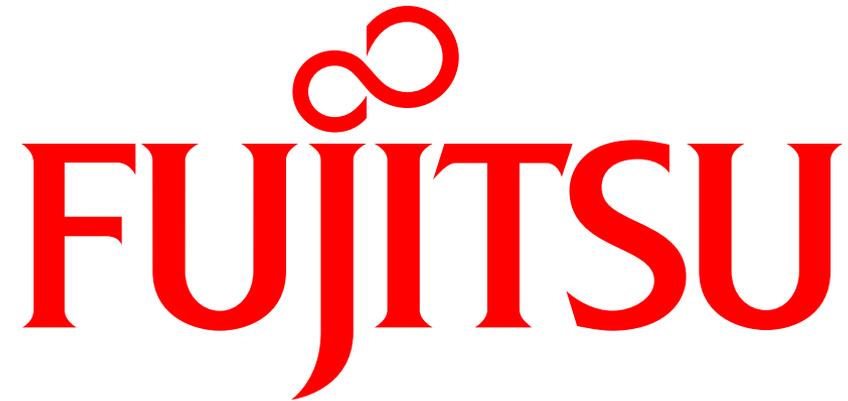


まとめ

- Summary

- 当社では比較的早期からフィリピンと関係があり、海外への足掛かりの一つとして活用
- グローバル戦略の中で、重要なデリバリー拠点として発展
- 今後、お客様の海外進出に伴い、グローバルデリバリーへのニーズは益々増加
- コストダウン、ボリュームだけでなく、世界規模でのリソース活用、付加価値の観点からもフィリピンは今後も重要なデリバリー拠点

**フィリピンを活用して
高品質で一貫性のある
ICTサービスをグローバルに提供します。**



shaping tomorrow with you