

# Fsas

a Fujitsu company

## Fsas (エフサス)

### 戦略的マーケティングの強化と顧客に最適なシステムの提案で 新たな市場の創出

— マルチベンダー対応とワンストップ・ソリューションを武器に選別の時代に挑戦 —

ネットワークシステムの企画・設計から構築、運用までを総合的に手がける富士通サポートアンドサービス (Fsas) は、マルチベンダー対応とワンストップ・ソリューションを武器に着実な成長を続けてきた。

同社の強みは日本政府の「e-Japan戦略」でフルに発揮。

Fsasは新しいジャンルの情報サービスを創造する企業として未来に飛躍しようとしている。

#### ストックビジネスを支えに 12期連続の増収

業績面から見た富士通サポートアンドサービス (Fsas) の特徴は不況抵抗力の強さだ。同社の売上高は設立時の1989年から前2002年3月期まで12期連続の増収記録を続けている。企業によるLAN (構内ネットワーク) の構築が盛んだった2001年3月期までは2桁の増収を持続し、IT不況が直撃した2002年3月期でも3%強の増収を確保した。

2002年9月中間期は連結売上高が前年同期比2.5%減と、会社設立以来初めて半期ベースでの減収を余儀なくされた。e-Japan (電子政府) 関連ビジネスを中心に官公需は好調だったが、大企業がシステム構築を先送りしたことなどによる民需の落ち込みが響いた。

「下期は前年同期比3.3%の増収を目標にしており、これを達成すれば今期は1%弱の増収になる。大幅なコストダウンや経営のスピードアップにつながる優れたソリューションを提案できれば、厳しい経営環境下でも売上高を伸ばせる。現に、10月～11月の実績は順調に滑り出している。提案営業の強化によって今期の増収を確保したい」と、大瀧達彦代表取締役社長は語る。



Fsasの設立は1989年。富士通のCE (カスタマエンジニアリング) 本部から通信及び情報処理機器の保守・修理の一部を引き継いでスタートした。1996年に富士通サポート・テクノロジーと合併して現在の社名になり、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークにわたるトータルなサービスを提供している。

このような歴史によって、業態から見たFsasの特徴は、運用・保守のストックビジネスが高いウェイトを占めていることにある。2002年3月期の単体売上高構成比によると、システムの企画から構築までをカバーするフロービジネスが60%、運用・保守からなるストックが40%となっている。ストックに分類される富士通からの請負保守は全体の21%だ。

ストックビジネスの粗利益率はフローに比べかなり高く、同社の収益安定に大きく貢献している。システムの企画から構築までのフロービジネスで開拓した顧客はストックビジネスの有力な顧客につながる。Fsasの強みと言っている。

大型コンピュータのメンテナンスなど富士通からの請負保守でサービスした顧客は4万3000社。このうちすでに情報サービスを提供している顧客は1万1000社で、残りの3万2000社は開拓の対象になる潜在顧客だ。

#### e-Japan関連 ビジネスで強さを発揮

現在、情報サービス業界にとって重要な戦場になっているのが、政府による「e-Japan戦略」だ。政府は2001年1月に「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」を施行し、e-Japan戦略として5年以内に世界最先端のIT国家になるという目標を掲げている。これに基づき、行政事務のペーパーレス化、インターネットを通じた行政情報の閲覧、行政手続きのオンライン化などを旨とする電子政府が2003年度までに動き出す。

電子政府と電子自治体の実現に向けたシステム構築や関連するコンサルティングへの需要は、中央官庁だけで1兆円以上、地方自治体や関連団体を含めると5兆円と言われている。民間のIT需要が低迷する状況下、この市場を巡って情報サービス業界の競争が激化しつつある。

Fsasはこのe-Japan関連ビジネスで強さをフルに発揮している。2002年3月期のe-Japan関連事業の売上高は302億円と、前期51%増という高い伸びを示した。富士通や地元ディラーと提携して地方自治体や学校などに高速ネットワークの敷設や機器の導入を推進したことが功を奏した。

e-Japan関連ビジネスをさらに強化するため、Fsasは2002年4月に「e-Japan推進本部」を設置し、各地域の営業支援から営業戦略の立案や商品開発に取り組んでいる。同時に、各地域のe-Japan推進要員を200名から300名に増員した。2002年9月中間期のe-Japan関連事業の売上高は141億円と、前年同期比17%の増加になった。2003年3月期の同売上高は376億円と、前期比24%増になる見通しだ。

約3300の自治体は現在、中央官庁と接続する行政専用ネットワークのLGWAN (総合行政ネットワーク) を導入しつつある。2002年4月から12月上旬までにLGWANを導入した自治体は約200だが、Fsasはこのうち50%強から仕事を受注、この業務における圧倒的な強さを見せている。

同社は2002年5月に自治体向けホームページ作成支援ソリューション「あい広場」を発売して以来、11月に国民健康保険税徴収支援システム「あい国保」、12月に備品管理ソリューション「あい備品」と自治体向けの新商品を相次いで発売している。

「マルチベンダー対応力、ワンストップソリューション、24時間365日サポートといった当社の特徴に加えて、全国約180カ所のサービス拠点でe-Japan関連ビジネスでの成果につながっている。自治体によるLGWANの導入が本格化するのには2003年度で、来期はこの業務がさらに拡大する。その後もG2C (行政-住民間) やG2B (行政-企業間) のソリューションビジネスで大きな需要が期待できる」と、大瀧社長は展望する。

#### マルチベンダー対応と ワンストップソリューションで 差別化

会社設立以来12期連続の増収に象徴されるように、Fsasは浮沈の激しい情報サービス業界にあって着実な成長を遂げてきた。この背景について、大瀧社長は「当社が市場から支持を受けてきた理由は大きく分けて二つある。一つはマルチベンダー環境への対応力で、もう一つは企画・設計、構築、運用という情報システムのトータルな提供、つまりワンストップ・ソリューションだ」と総括している。

Fsasは富士通製のコンピュータなどの保守・修理業務からスタートしたが、早くから技術革新のスピードとオープン化の流れを重視してきた。同社によるマルチベンダーへの取り組みは1994年に遡る。「顧客が求めているのはビジネスを成功させるためのITソリューションなので、特定のメーカーに依存せず最適なIT製品を選択し、自在に組み合わせて提供することが必要だった」と、大瀧社長は説明する。

顧客の要望に合うハードウェアやソフトウェアを選定して最適システムを提供するため、Fsasはマルチベンダー対応を一段と強化する。現在の取扱いベンダーは約30社だが、これを約60社に拡大し、日本最大級のマルチベンダーサポート体制を目指す。また、ストックビジネスの運用については、ハード・OS・ミドルウェアのベンダー資格取得者が東京と大阪のマルチベンダーサポートセンターと全国のサービス拠点でサポートする。

一方、情報システムのライフサイクルをトータルに提供するワンストップ・ソリューションに関しては、2002年3月に新しいソリューション体系「NB Solution (ネットワークビジネスソリューション)」を発表した。これは、ネットワークに関する課題を解決するネットワークソリューション、業務システムに関する課題を解決するビジネスソリューション、システム運用に関する課題を解決する運用ソリューションの三つで構成されている。インフラ構築から運用まで顧客が抱える課題を分析し、最適な提案を行うことが狙いだ。

#### 社員教育をはじめとする 人材育成に注力

当面の経営戦略として、Fsasは「顧客の信頼獲得による運用ソリューションの拡大」と「Fsasの強みを生かしたネットワークビジネスの拡大」を掲げている。「運用・保守はFsasのルーツであり、しかも重要な収益源だ。今、最も強く求められているのは顧客の信頼を得ることで、そのため

にCE (カスタマエンジニア) のソフト対応力とマルチベンダーサポート力を強化する」と大瀧社長は語る。

運用に関しては、2002年5月に設置した東京と大阪の運用ソリューションセンターが重要な役割を演じよう。同センターはあらゆるシステム環境に24時間365日対応する体制を整えている。

ネットワークビジネスについては、ネットワーク再構築、セキュリティ、ストレージ、サーバアップグレードなどを中心に顧客のニーズに的確に応える提案に注力する。「現在の環境下では顧客は大きな効果がないと投資しない。顧客の満足度を飛躍的に高める提案に努めている」と大瀧社長はコメントしている。

Fsasが現在、最大の力を入れているのは人材の育成だ。同社は個人別の教育計画などユニークな教育制度を推進している。「情報サービスの中核は人であり、顧客の信頼を獲得するためにも社員教育の充実が不可欠だ。営業を含め全社員の教育が必要と考え、全国レベルで個人別教育計画を作成している。また、最新技術動向に合わせた研修によって社員のスキルアップを図っている」と、大瀧社長は強調する。

#### 剰余金等内部留保は 次の戦略に活用

民間設備投資の停滞など情報サービス業界の環境は厳しいが、Fsasの中長期的な将来に大瀧社長は強い自信を持っている。「ITのソフト、ハードなど個別製品はそのままでは活用できない。Fsasは最先端のIT製品を束ねてより有効なシステムに仕立てることができる数少ない会社だ。今後益々当社のような「横串ビジネス」の会社の存在価値が大きく高まるだろう」。

株主に対する政策について、大瀧社長はこう語っている。「剰余金等の内部留保は今後の事業戦略のために有効に使い企業価値を高めてゆきたい。例えば、Fsasの足りない部分を補うため、将来は買収を含めた戦略的企業提携も課題になるだろう」。



代表取締役社長 大瀧 達彦

### 富士通サポート&サービス株式会社

http://www.fsas.fujitsu.com/  
証券コード 4706