

SP-11

データドリブン×見える化×AI
で切り拓く！

富士通変革プロジェクトのリアル

2025年8月6日

富士通株式会社

エンタープライズビジネス統括部

グループ長

橘 拓海

SAP事業部

シニアマネージャー

二本柳 昇

FUJITSU



今年、富士通は**90周年**を迎えました。

わたしたちのパーパスである、
「イノベーションによって社会に信頼をもたらし、
世界をより持続可能にしていくこと」
を実現していきます。

設立
1935年6月

代表取締役社長
CEO
時田隆仁

事業内容
サービスソリューション
ハードウェアソリューション
ユビキタスソリューション

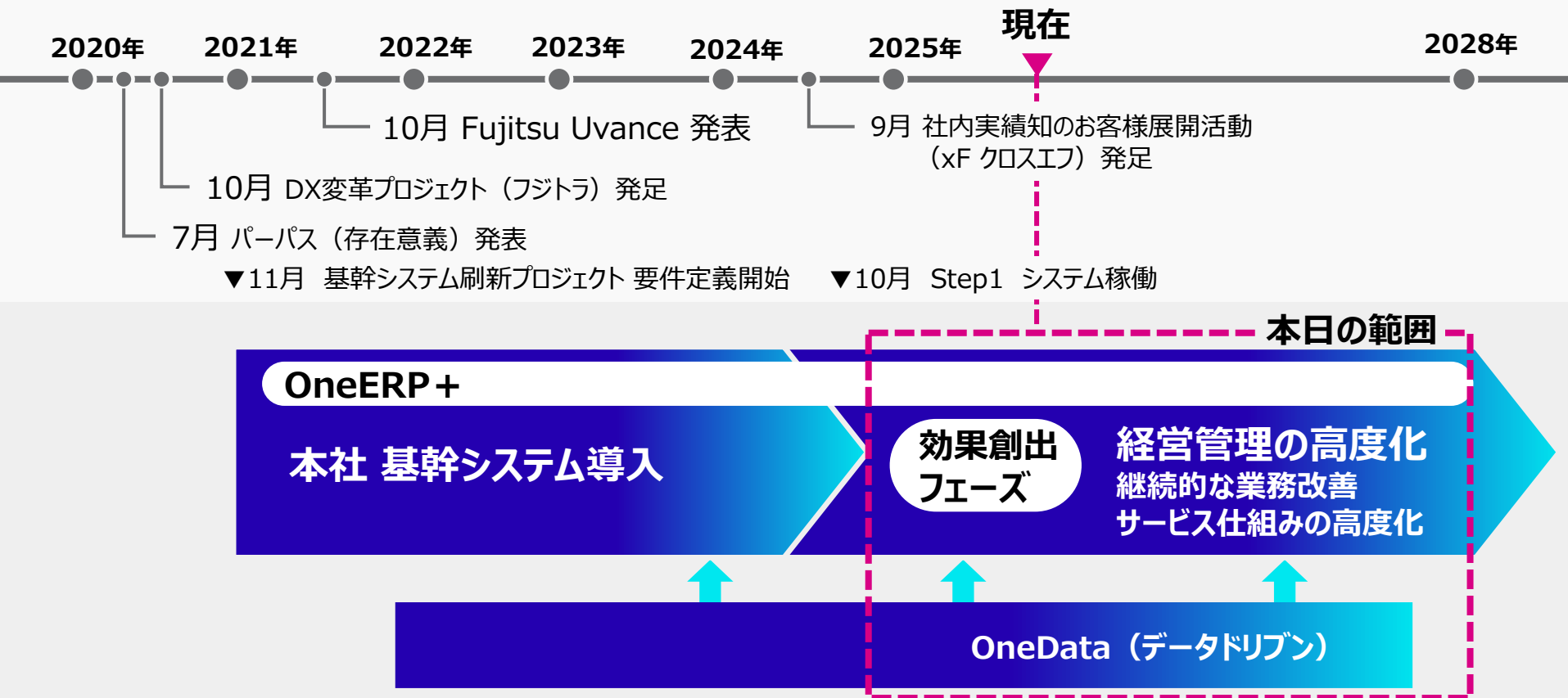
従業員
113,000人
(グローバル)

売上収益
3兆5,501億円

研究開発費
1,012億円



本日も話すること



Agenda

**富士通の変革プロジェクトが目指す
データドリブンの姿と課題**

プロセス分析と改善効果の事例

最後に 実践知をお客様へ

富士通の変革プロジェクトが目指す データドリブンの姿と課題



Purpose Driven

富士通のパーパス

イノベーションによって社会に信頼をもたらし、
世界をより持続可能にしてい



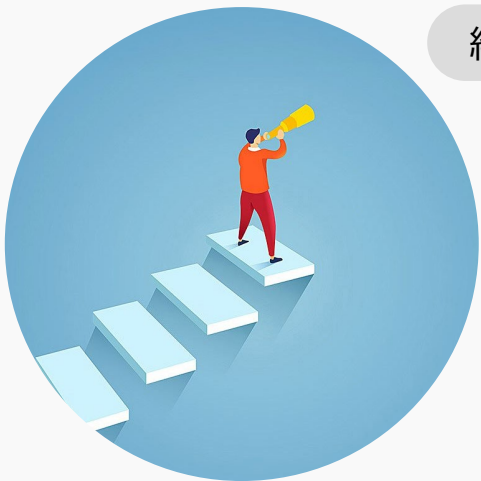
Data Driven

未来予測型経営

オペレーショナルエクセレンス

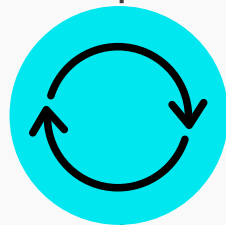
データドリブンの目指すべき姿

データドリブン経営の実現

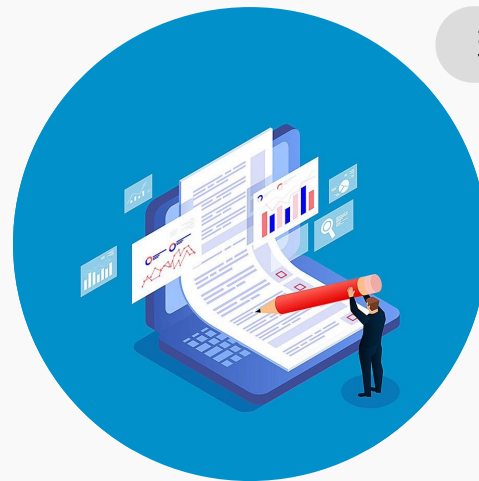


経営視座

事業変革に即応
戦略策定に注力
未来予測型経営



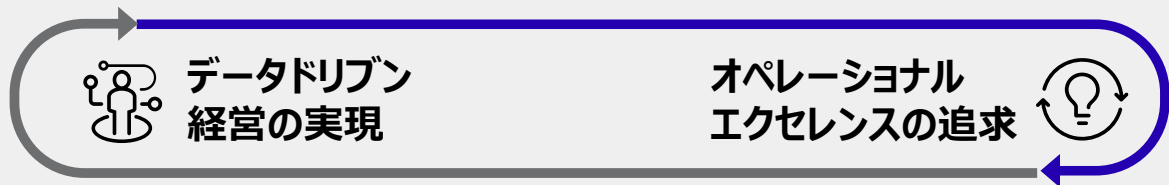
オペレーショナルエクセレンスの追求



現場視座

業務効率化・自動化
高付加価値業務へシフト
「私らしい働き方」実現

データドリブン経営とOneERP+プロジェクト



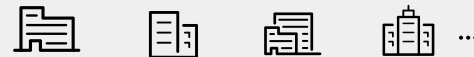
OneFujitsu

合理的・迅速な
意思決定を支える
リアルタイム
マネジメント

経営資源の
end to endでの
データ化・
可視化

グローバルでの
ビジネス
オペレーションの
標準化

海外リージョン・グループ会社横断



OneERP+

OneCRM

OnePeople

OneLicense

OneData

OneERP+プロジェクト無事稼働しました



とはいうもののデータドリブン実現には課題がある！

**「数値結果だけ」
から見えてくる打ち手には限界**

数値結果から見えてくる打ち手には限界

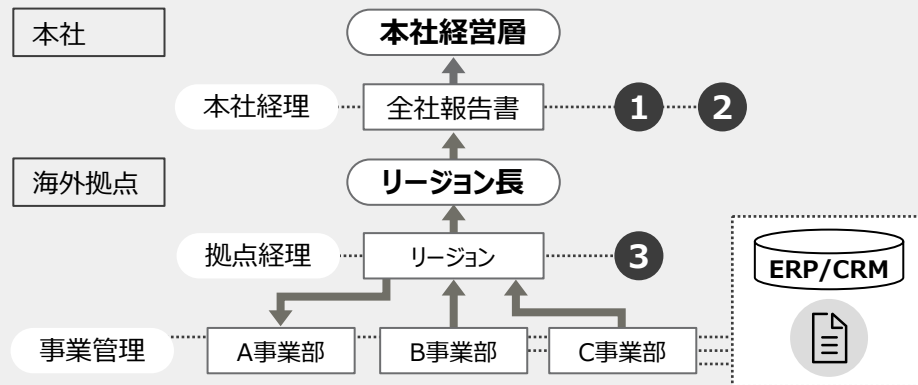
データドリブン経営 Before

Before

課題 1 リードタイム1か月以上のバケツリレー

課題 2 部分的かつ精度の低い情報

課題 3 集計や報告作成にかかる多大な工数



経営会議の意思決定の場

経営会議で初めて数値を確認するため、議論や意思決定ができない

数値結果から見えてくる打ち手には限界

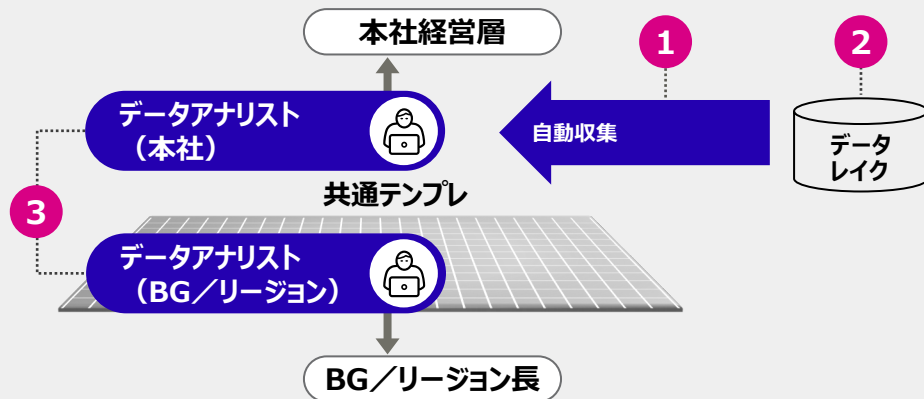
データドリブン経営の実現 After → **業務プロセス可視化 & ボトルネック分析が必要**

改善中（移行段階）

解決 1 単一データ基盤からリアルタイムに収集

解決 2 標準化により粒度・精度が担保されたデータ

解決 3 データアナリストが分析



経営会議の意思決定の場

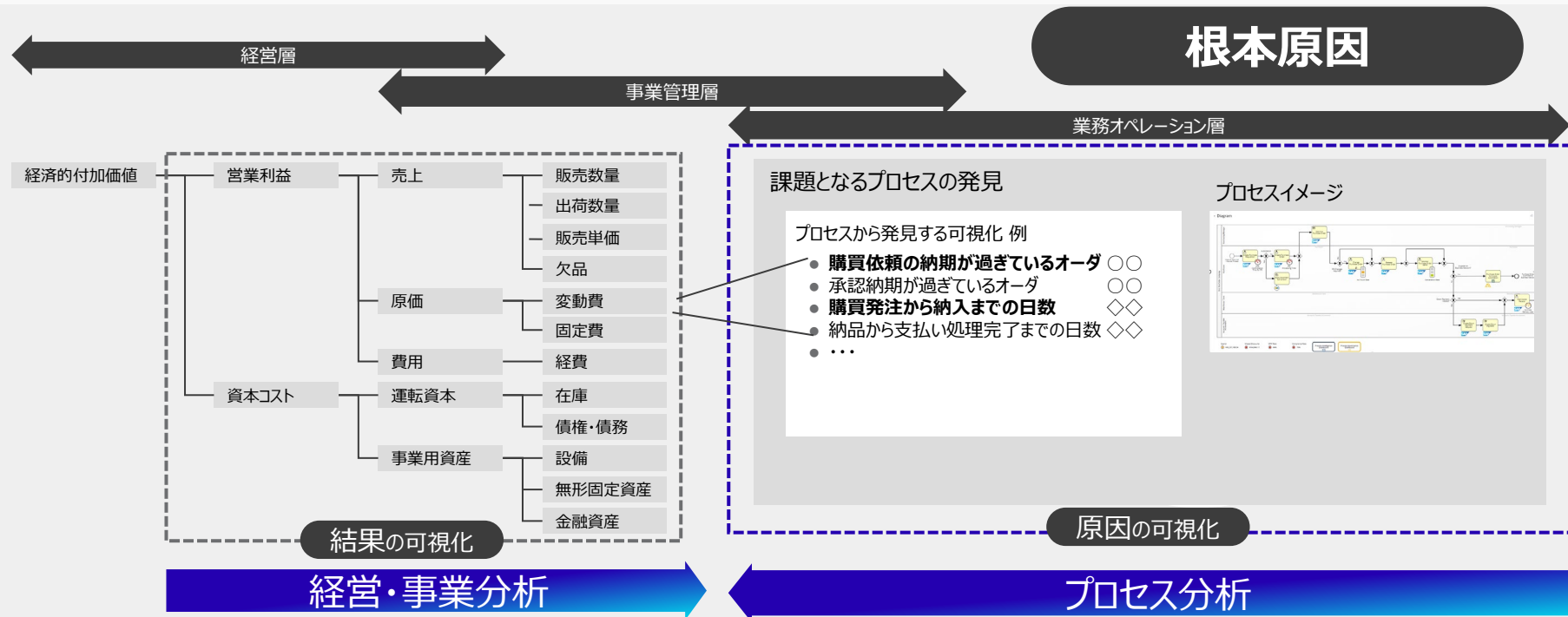
リアルタイムな結果指標（売上・利益・顧客数など）に基づく意思決定

しかし…

データ上の課題は分かるが
業務プロセス上の
ボトルネックは見えてこない…

数値結果から見えてくる打ち手には限界

例えば… 経営ダッシュボードの数値を見ただけで業務プロセスに踏み込んだ有効な対策を打てるか？



プロセス分析と改善効果の事例

保守サービス部品の配送プロセス改善

富士通の保守サービスで起こっていたこと

SuppotDeskは24時間/365日体制でお客様システムの安定稼働を支える
ハードウェア/ソフトウェアの保守サービス



全国24時間オンサイト対応を支える体制



コールセンター

5拠点

620名



エンジニア

700拠点

4,000名



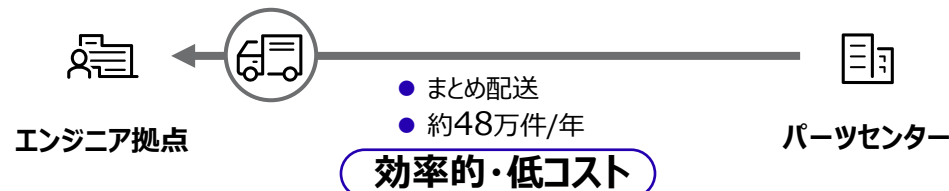
部品物流

70拠点

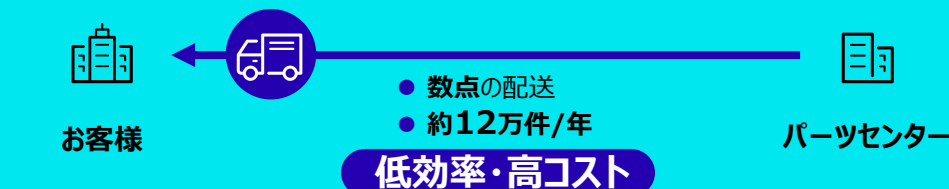
200万在庫

60万配送

①通常配送：エンジニアへ定期便で配送



②緊急配送：お客様へ直送



適切な配送手段選択が課題

プロセス分析から見た根本原因

経営・事業分析

最新数値

を把握

- ・ 配送費
- ・ 数量
- ・ 種別



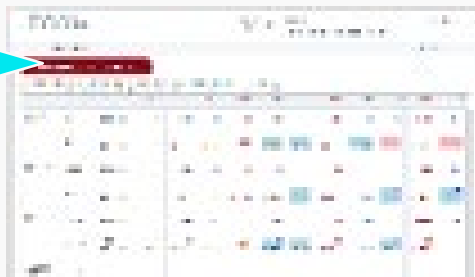
通常

緊急

経時変化

を把握

- ・ 配送費の増減
- ・ 在庫数予測



プロセス分析

部品 着

2h

エンジニア着

36h

作業開始

部品到着から
エンジニア到着まで
1日以上

顧客名	インシデント	CTサブプロセス (Days)
エンジニアと 出勤先を 特定し 原因を深堀	79	2 Days
	2	2 Days
	1	1 Days
	1	2 Days
	1	25 Days
	1	1 Days
	1	4 Days
	1	3 Days
	1	3 Days

根本原因と対策・改善効果

部分最適

配送指示：本日15:00までに千葉まで
→ 指示に基づき最適な手段を選択

輸送指示

物流拠点

お客様

部分最適が全体最適ではないことに気づく

全体最適

作業指示：明日17:00までに作業完了
→ 作業前日の輸送指示の無駄に気づく

最適でない指示



緊急配送費用

▲1.3億円(当初1年)

プロセス分析と改善効果の事例

購買発注業務プロセスの効率化

富士通の購買業務で起こっていたこと

購買業務（役務）

依頼元



発注件数：11万件/年
発注額：4,000億円/年

見積

契約

発注

支払



サプライヤー

スクラッチシステム
で業務を実施

Aチーム/Bチームの2チームで購買業務担当



契約・交渉
(非定型業務)

Aチーム(12名)

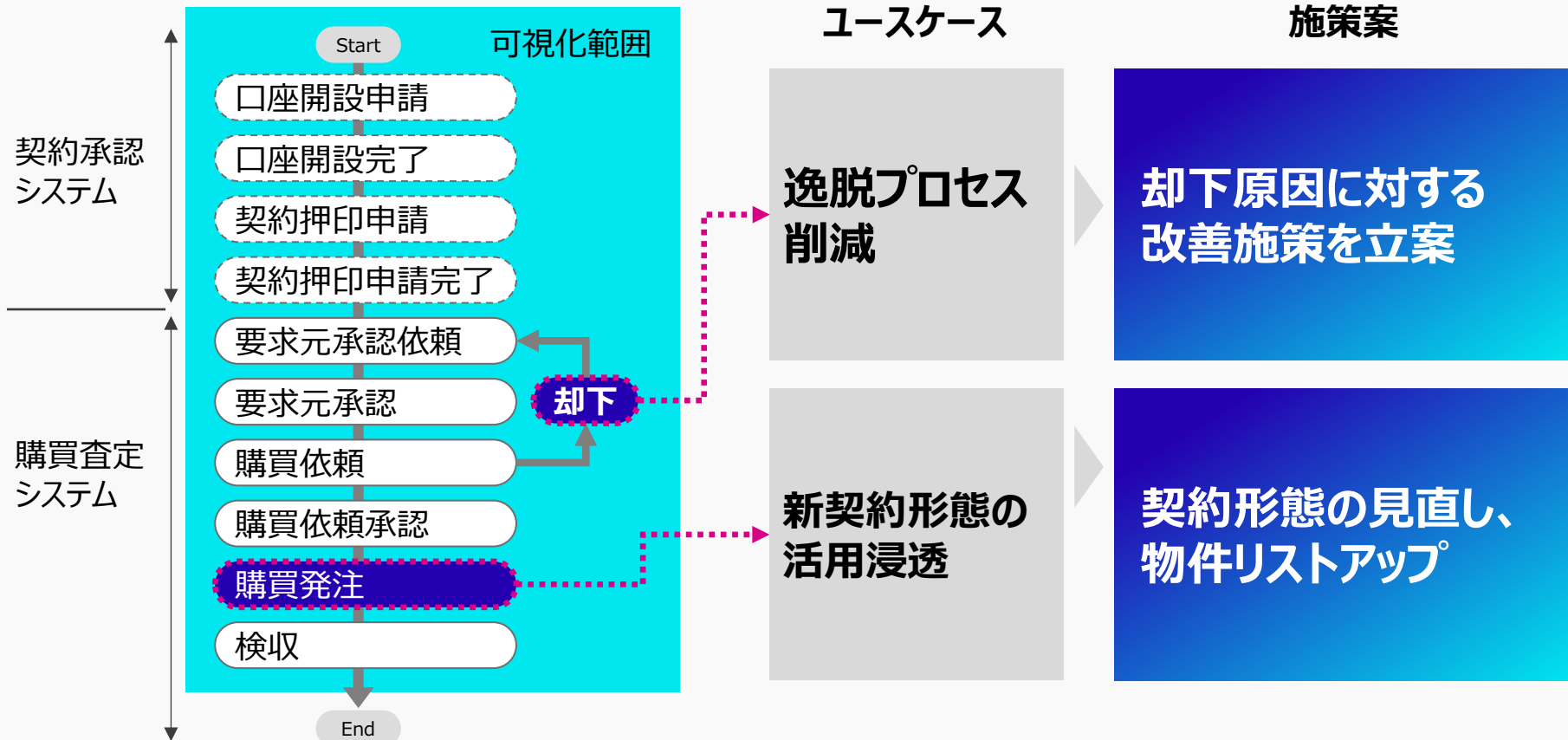
担当が混在



オペレーション
(定型業務)

Bチーム(23名)

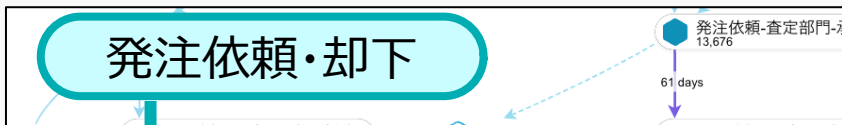
プロセス分析から見た根本原因



逸脱プロセス削減（却下削減）

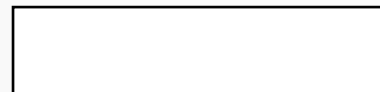
分析

却下が約2年間で13,724件発生



施策立案・実行

着眼点・要因



施策

逸脱の発生を減らす

依頼元へわかりやすく

年間
効果

却下発生件数 4.9%削減

キーワードを抽出し
原因分析目視チェックからの
脱却

発生した逸脱を効率よく対処

モニタリングと修正依頼
の自動通知

新契約形態の活用浸透

分析

旧契約形態での発注により、必要以上に承認ステップや確認作業が発生

可視化されたプロセス

契約形態

施策立案

着眼点・要因

施策

年間
効果

事務手続件数 7.9%削減

査定部門 承諾

30day ↓ 1,980件

納入

2.35回

対象物件の特定負
荷軽減

見直し案件の自動
通知・モニタリング

新契約形態に切り替えることで
発注手続を削減できるはず

データドリブン経営の実現 After

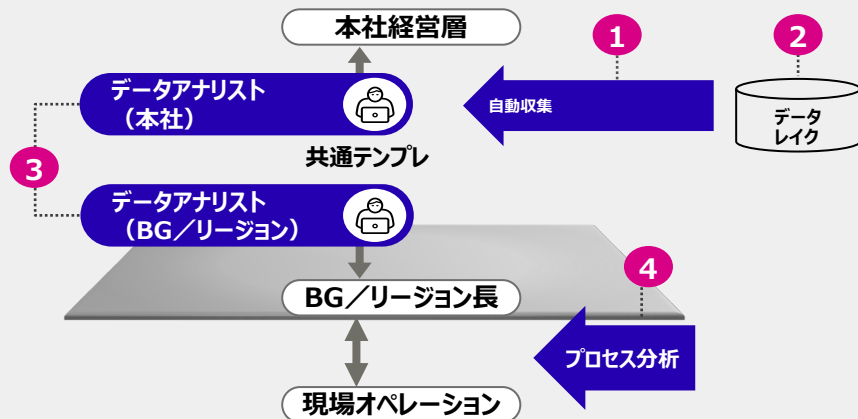
After (理想像)

解決 1 単一データ基盤からリアルタイムに収集

解決 2 標準化により粒度・精度が担保されたデータ

解決 3 データアナリストが分析

解決 4 業務プロセスの分析と改善サイクル



経営会議の意思決定の場

リアルタイムな結果指標（売上・利益・顧客数など）に基づく意思決定

+

- 結果指標の原因と対策をふまえたより精度の高い意思決定
- 決定された戦略をスムーズに現場で実行可能

AI活用による進化

- 磨かれたデータの先に、AIが動き出す
- 実践でAIを磨き上げ、ベネフィットを生み出す



データ

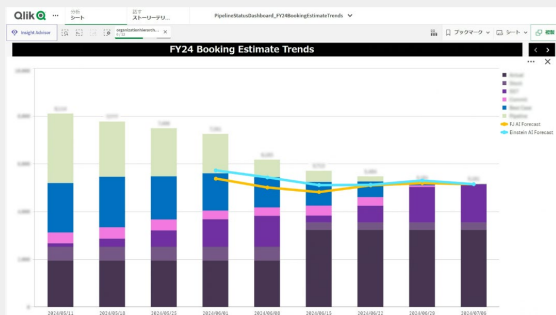


AI



実践

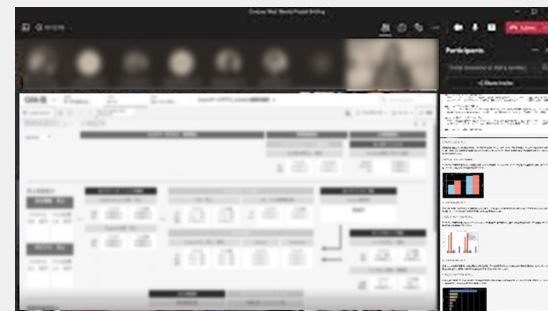
受注/売上予測（機械学習）



対話型情報抽出（生成AI）



意思決定サポート（Agentic AI）



最後に 実践知をお客様へ

先行実践の積み上げ

データドリブンマネジメントの浸透を先行

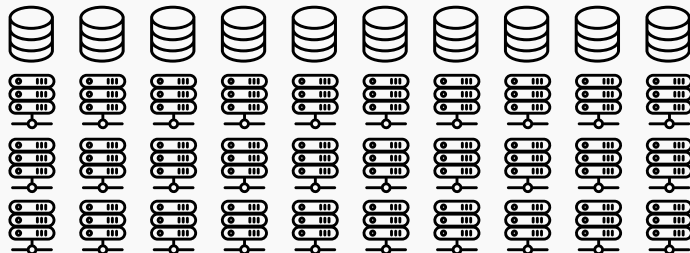
業務プロセス変革を先行

実践による リファレンスの積み上げ



必要な分だけ データを統合し分析

国・部門毎に異なる基幹システムとDWH



基幹システム稼働でデータソースが一元化され整流化

精度の高いデータによる未来予測型経営

グローバルで共通の
ベストプラクティス定着



あらゆるデータ を組み合わせて分析

グローバルに標準化されたデータ利活用環境



OneData



OneCRM



OneERP+ (SAP S/4HANA)

行動変容を促すための仕掛け

マインド醸成プログラム

- 言葉では表現しにくいデータドリブンマネジメントを体験できるプログラムを提供可能
- 体感をもって「データ可視化・利活用」の重要性を理解

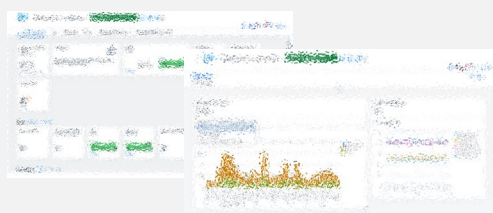
Insight Carving Game Program半日の流れ

ロールに分かれて会社経営



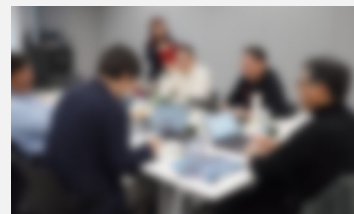
チームを組みロールに分かれ
会社経営ロールプレイ

変化するデータを解説



リアルタイムに更新される在庫状況や
市場動向等様々なデータから現状や
課題を把握

データにもとづき議論・戦略立案・実行



チームで最適なアクションを導き実行に移す

富士通の挑戦から生まれた知見をお客様の変革へ



富士通での実践に基づくデータドリブン経営推進のフレームワーク

価値創出

Quick-Win

- ステークホルダーマッチング
- データ理解
- データ分析環境確保
- 価値検証

価値化スキーム

- 推進組織の確立
- プロセス構築
- データ環境立上
- 実業でのデータ活用

スケールメカニズム

- 統制メカニズム
- 部門自立化の促進
- データ拡充・品質強化
- レポーティング標準化

行動変容

トップマネジメント施策

ミドルマネジメント施策

マインド醸成

基盤整備

データ利活用基盤（BI・プロセスマイニング・AI）

富士通の挑戦から生まれた知見を “お客様の变革へ”

xF(クロスF)プロジェクト 始めました



BA Customer Success Management

定期的な業務/システムプロセスのアセスメントを通して能動的に
業務課題を分析・改善することで、お客様のCustomer Successを実現

社内実践事例



BA Customer Success Management(CSM)

能動的な改善提案によりお客様を成功に導く

- ・ 定常的な業務・システム分析で改善点を洗い出し
- ・ コンサル+新テクノロジーによる改善施策の提案と実行

顕在/潜在課題両面の収集

既存サービスの進化

AMO

自動化・AI活用

ITO

自動化・AI活用

Service Desk

自動化・AI活用

追加サービス

業務&システム分析

アセスメント

改善計画立案

SAP
Signavio

SAP
LeanIX



業務改善提案

既存システム改善

ソリューション・
新技術の適用

業務改善実行支援

Customer Communication

Customer Success Manager

Thank you

