

利用者を迷わせない

オンライン対応～契約完結まで実現するBtoCサポート

生活様式にオンライン対応が取り入れられることが通常となった現代、対応における業務効率化・高度化が求められる一方で、利用者のITリテラシーに合わせた対応手段が求められます。

富士通が提供するオンライン対応サービスは、アプリケーション不要でブラウザだけで手軽に利用を開始することができ、且つ直感的な操作性により年代層問わずご利用いただけます。

また手続きにおけるセキュリティやプライバシーに配慮した設計、生成AIを活用した高度なサポート機能により、お客様一人ひとりに最適なオンライン対応の提供を実現します。

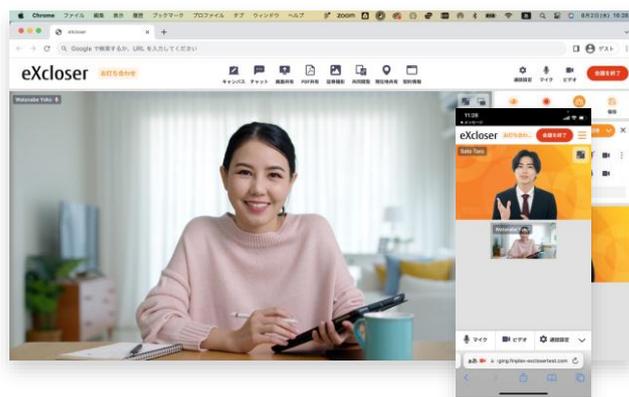
解決へのアプローチ

ブラウザのみで手軽につながるオンライン対応サービス

専用アプリケーション不要

簡易な操作性

セキュリティ・プライバシー配慮



Why Fujitsu's オンライン対応サービス？

- お客様との共創を通じて設計した**誰もが利用しやすい画面操作性**を提供します
- **営業・渉外シーン、店舗窓口対応シーン**どちらにも**マッチ**し、同一ライセンスでご利用頂けます

POINT 01

入室ハードルを下げる



アプリケーションレスのため
事前準備が一切不要

SMS アクセスコード ダイレクトコール



お客様の状況に応じて
入室導線の**選択**が可能

POINT 02

職員操作のみでサポート完結

コブラウザ機能で

顧客の画面をリアルタイムで同期
(Webサイトの共同操作)



まるで隣にいるかのように
案内が可能

POINT 03

既存業務の高度化

各種システムとAPI連携が可能



対応記録の一元管理など
業務の**高度化**に貢献

簡易なUIカスタマイズが可能



同時接続数ライセンス



これらの課題をお客様だけで解決しようとしてませんか？



ITリテラシーが低く
使いこなせない

オペレーターやユーザーが
高齢者のため使いこなせない

なかなか利用率が上がらない



色々ある機能が
使いこなせない

便利な機能は沢山あるけど
使う場面がわからない

適切な運用方法がわからない



議事録作成・対応結果の
記録が手間

対応時にメモを取るが大変

対応管理システムへの
記録漏れも...

ユーザー側では使いこなせず、結果使われない仕組みに...

USE CASE

ビデオ通話

コブラウズ

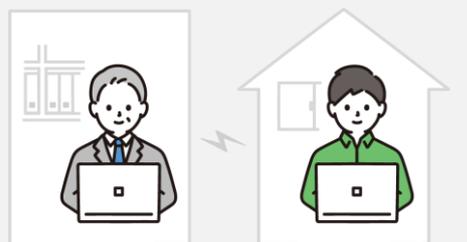
写真撮影

システム連携

01 オンライン対応・相談

オンラインで対面から非対面の対応へ変革

- ✓ ITリテラシーの低い方でも利用可能なUI
- ✓ 多彩な導線でお客様の状況に応じた入室方法が選択可能
- ✓ ビデオ通話やコブラウズを活用して、まるで隣にいるかのような対応
- ✓ 対応データを他システムへ連携し、業務の高度化を実現

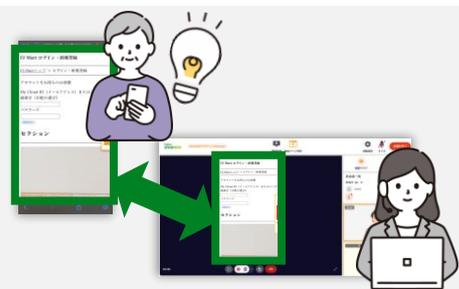


Inbound Co-Browse

02 Webサイトのカスタマーサポート

Web操作でお客様が困ったその場からサポート・解決に導く

- ✓ Web操作でお客様が困ったその場からサポート・解決に導く
- ✓ Web申込などお客様の途中離脱を防ぐ
- ✓ 既存のWeb画面にボタン配置のみ
- ✓ デザインカスタマイズにより既存UIに調和



生成AI

ビデオ通話

コブラウズ

ナレッジ共有

システム連携

03 リモートセンター業務の高度化

生成AIでリモートセンター業務の高度化を実現

- ✓ 生成AIによる議事要約やワード抽出で業務の効率化を実現
- ✓ 蓄積したナレッジからFAQや適した商品提案を自動生成
- ✓ AI支援で対応品質の均一化を実現
- ✓ 特定ワード・禁止ワードを検知し、従業員教育やカスハラ対策に



お問い合わせ先

富士通株式会社

お問い合わせ・ご相談は以下のフォームからご連絡ください。

お問い合わせフォーム：<https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque35301/459385/>



公式YouTube