

富士通のSalesforceによる顧客接点改革

Genesys × Salesforce

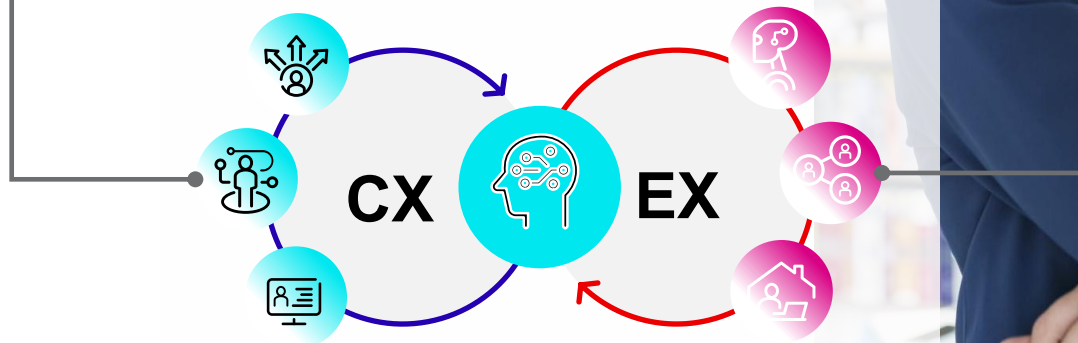
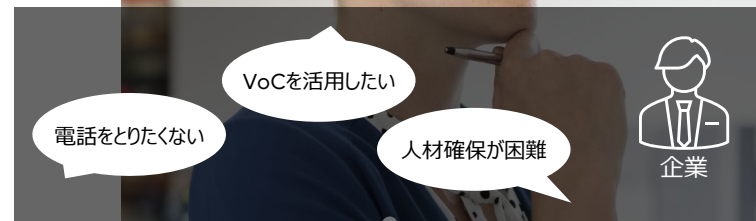
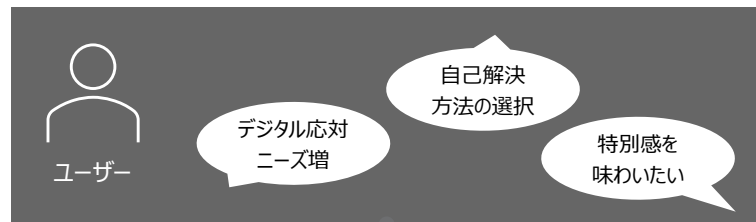


コンタクトセンターを取り巻く状況

CX・EXを実現するためのデジタル化推進が求められる

デジタル世代への対応

限られた人材での効率化



CX Cloud from Genesys and Salesforce

顧客体験と従業員体験を、単一のソリューションに統合 Genesys CloudとSalesforceが一体となったサービス

統合された共通のデータスキーマ



- シームレスに連携した統合データの活用
- パーソナライズされたセルフサービス
- 両ソリューションのAIを活用

スマートなワークスペース



- 統合型インターフェースの活用による業務連携の強化
- AIを活用したオペレーターの支援・育成

Salesforce



Genesys
Cloud

営業 / マネージャー

- 顧客が自由にコンタクトチャネルを選択
- パーソナライズされたサービス提供
- 一貫した体験によりブランドロイヤルティを構築



カスタマーポータル

- トップフォーマーの行動パターンを展開
- 従業員全体のパフォーマンス向上
- 業務品質の向上を実現

2つのソリューションを最適な組み合わせで利用可能

デジタル | AI | ルーティング |
レポート

Salesforce Einstein & Genesys AI
ボット - ナレッジ - エージェントアシスト
Next Best Action - 要約 - 予測

国内Top CTI×CRM ケイパビリティ

As a User

自社コンタクトセンターへGenesys Cloud/Salesforceを採用し、自社実践ノウハウをセンター運用のコンサルタントサービスとして提供しています。

お客様

個人法人
社内
関係会社



問い合わせ
先がわからない

仕様や機能を
知りたい

富士通のコンタクトセンター

全窓口を同じシステムで一元管理

Genesys Cloud

Salesforce



トスアップ

マルチスキルコミュニケーター

20を超えるコンタクトライン

富士通
お客様総合
センター

富士通
Salesforce
サポートデスク

富士通
代表窓口

Sales

富士通Gr
各担当
部門



富士通

富士通
Japan

⋮

As a Partner

ビジネスパートナーとしてGenesys Cloud/Salesforceともに日本トップのケイパビリティを保有しています。

Genesys Cloud



販売実績を評価され
数々の表彰を受賞

- 2025 Genesys 2025APAC Partner of the Year
- 2024 Japan Cloud Partner of the Year

販売パートナー最高位
【Elite Partner】認定



Salesforce



実績に基づき
数多くの表彰を受賞

- 2025 Best Reseller Support Partner of the Year 他4冠
- 2024 Japan Partner of the Year (Consulting Partners) 他3冠

パートナープログラム制度において
日本最多のエキスパート認定



提供価値

お客様の課題の解決をご支援します。

お客様の課題

経営層から求められるコスト削減

支援無しにオペレータへ生産性向上を求めると、効率化に特化して応対品質が下がってしまう

顧客満足度向上によるCXへの貢献

企業の重要なタッチポイントの一つとして、顧客満足度向上によるCXへの貢献が求められる

離職率改善のために従業員満足度向上が必須

コンタクトセンターは一般的に離職率が高く、新規採用や教育のコストの増加、運営品質の低下を招いてしまう

富士通の提供価値

生産性と応対品質の向上

オペレータの生産性向上と応対品質向上を両立

顧客満足度の向上

ワンストップで最適な回答による顧客満足度を向上

従業員満足度の向上

業務の負担と難易度を軽減し、従業員満足度を向上

コンタクトセンターの未来を拓く

顧客体験価値の最大化は、コンタクトセンターの重要な使命です。顧客情報の一元管理と高度なコミュニケーション機能を融合し、シームレスでパーソナライズされた顧客体験を実現し、お客様のコンタクトセンターを革新・強化に貢献します。

まずは富士通にご相談ください。

富士通のSalesforce CRMに関するお問い合わせ



富士通コンタクトライン

<https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque00201/695565/>

- すべての製品名、サービス名、会社名、ロゴは、各社の商標、または登録商標です。製品の仕様・性能は予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。
- 本カタログは2025年8月現在のものです。

富士通株式会社

富士通Salesforce事務局 神奈川県川崎市幸区大宮町1-5 JR川崎タワー

<https://global.fujitsu/ja-jp/offering/customer-engagement-transformation>

