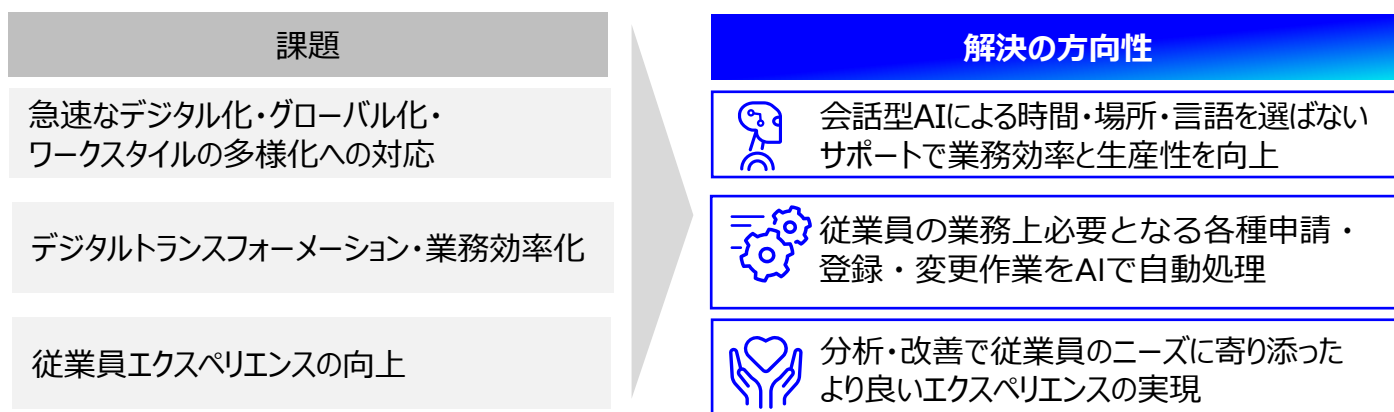


人に寄り添ったAIサービスデスクで 多様化するワークスタイルを支援

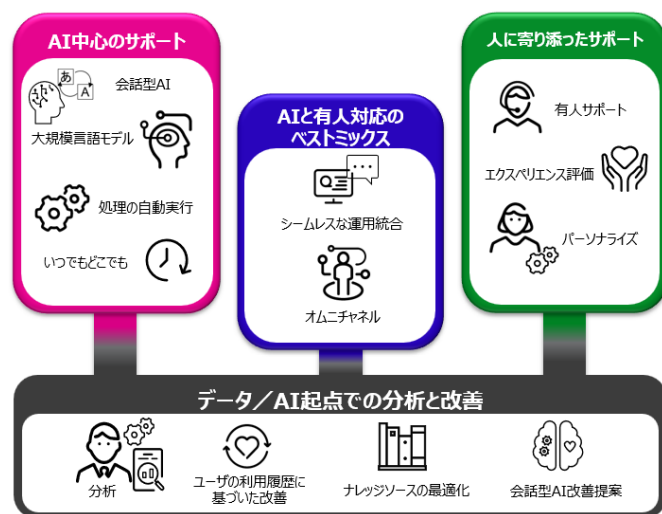
企業や組織の制度改革や働き方の変化により、急速なデジタル化・グローバル化・ワークスタイルの多様化が進んでいます。これらによりビジネス構造が複雑化する一方で、人財の流動化、労働力不足、人的資本経営への対応等を背景に、企業や組織のデジタルトランスフォーメーション・業務効率化・従業員エクスペリエンス向上が重要な経営課題となっています。

Customer Experience Centerは、有人対応中心の従来型従業員サポートをデジタルファースト、人に寄り添ったAIサポートに転換することで、ビジネス構造の変化・多様化するワークスタイルに対応し、従業員エクスペリエンスを向上します。

ITサポート業務の課題と解決の方向性



Fujitsu Customer Experience Centerの概要



Customer Experience Centerは、テクノロジーの力と人だからこそそ気づける細やかな配慮を融合させた、人に寄り添うサービスデスクです。会話型AIを主軸に様々なAIを用いてサポートを行います。

会話型AIは大規模言語モデル（LLM）を使い、問合せやリクエストに対し、自然言語で対応します。時間・場所・言語を問わないため、いつでもどこでも、従業員が希望する言語でのサポートを提供します。また、会話型AIが進化し続ける最適化プロセスを通じて、従業員のニーズに寄り添った、幅広く質の高いサポートを提供します。

人に寄り添ったサポートは、AI中心のサポートと共に人だからこそ気づける細やかな配慮や洞察が活きる領域を的確に補完することで、より効果的に実現されます。また、人による配慮と洞察を補助するAIも活用し、AIと有人対応のベストミックスでのサポートを行います。

AIが進化し続けるために、富士通が長年培ってきた運用ノウハウを活かし、問い合わせ履歴や自動処理リクエスト、従業員のエクスペリエンス評価を分析します。その結果を基に、幅広いナレッジベースを増やしていくことにより、より深いナレッジに基づいたサポートを提供します。

これらにより、多様化するワークスタイルを支援し、従業員エクスペリエンスを向上させます。

サービスの特長

会話型AIでの自然言語会話

- ✓ 会話型AIは、自然言語での会話でユーザの意図を理解して、対話形式で従業員をサポート。
- ✓ 指定されたナレッジソースから生成AIが回答を自動作成。

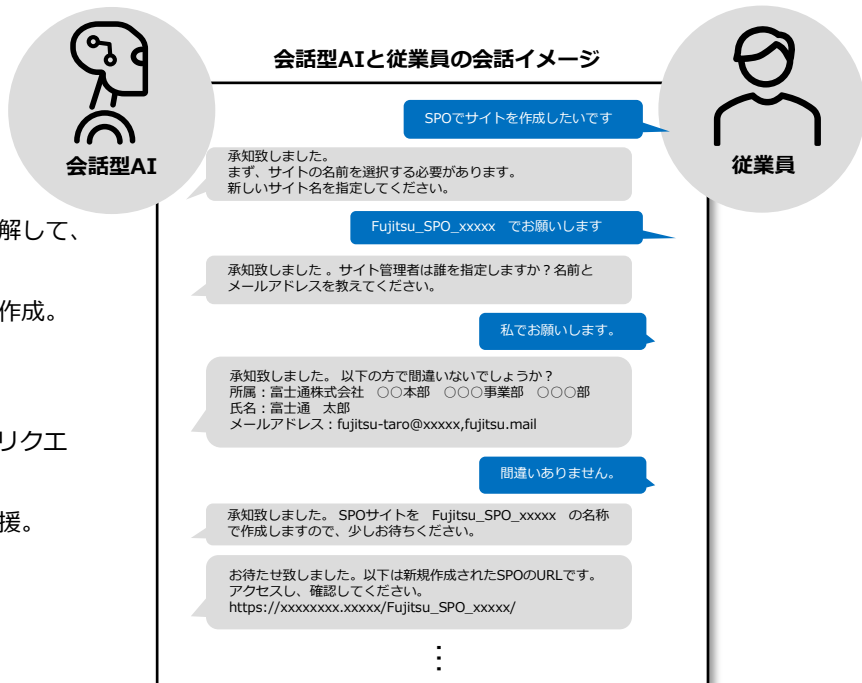
業務プロセスの自動実行

- ✓ 実行する業務プロセスを定義することで、ユーザのリクエストをトリガーに業務プロセス処理を自動実行。
- ✓ 業務プロセスの自動化は、生成AIが設計・構築を支援。APIによりお客様の所有するシステムと連携可能。

運用改善提案（デジタルアダプション）

富士通が長年にわたり培ってきたユーザサポートの専門知識を活用し、問い合わせやリクエストされた処理の内容、従業員エクスペリエンス計測結果を含むデータを分析します。その結果をもとに、会話型AIのパフォーマンスを進化させていきます。

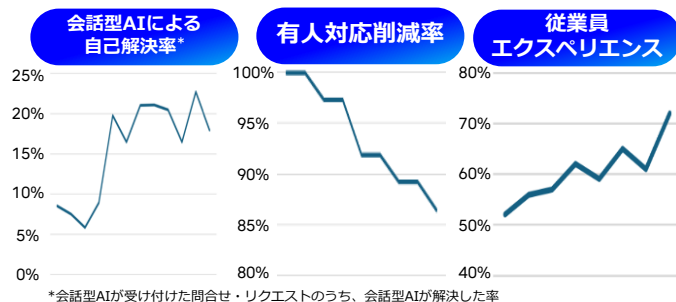
ナレッジソースや自動処理をお客様の業務やニーズに合わせて最適化し、活用頻度を高めることで、ITサポート体験を効率的かつ直感的にするだけでなく、より良いエクスペリエンスのために、従業員のニーズに寄り添った幅広く質の高いサポートを提供します。



Fujitsu Customer Experience Center事例

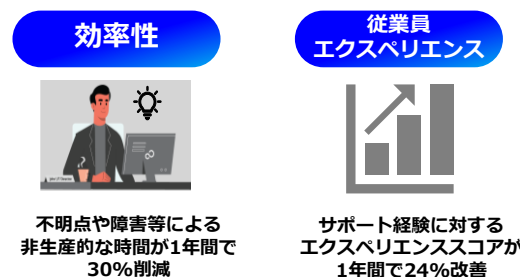
事例① - X社様（欧州の製造業様）

1万人を超える従業員を擁し、世界100か国以上で事業を展開するX社様は、従業員からのIT運用関連の問い合わせサポート窓口業務にCustomer Experience Centerを採用されました。AIを活用し、生産性とエクスペリエンスを高めたいお客様の課題に対応できたことが採用のポイントでした。



事例② - 富士通グローバル 社内ヘルプデスク

富士通グローバル従業員向け社内実践として、IT問い合わせや人事関連の問い合わせにCustomer Experience Centerを活用しており、業務効率化や従業員エクスペリエンス向上に繋がっております。



お問い合わせ先

製品・サービスについてのお問い合わせは[コチラ](#)

富士通株式会社 〒211-8588 神奈川県川崎市中原区上小田中4-1-1

