

顧客体験・従業員体験を同時に最大化！ コンタクトセンターの次世代戦略

人々の価値観は多様化し顧客のニーズに的確かつタイムリーに応えることが困難になってきています。また労働人口の減少や人材の確保・育成にかかるコストの問題も年々深刻化する中、企業は顧客に対する付加価値を提供していかなくてはなりません。

富士通は、さまざまな業界のお客様にITサービスを提供して得た知見と最先端テクノロジーと、世界中で広く利用されるCRMクラウドサービスであるSalesforceを掛け合わせることで、全方位的にお客様のビジネス変革の実現を支援します。

サービスの概要

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



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リティを構築

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



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
ポット - ナレッジ - エージェントアシスト
Next Best Action - 要約 - 予測

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。

サービスの特長

1 生産性に対応品質の向上

経営層からは常に生産性の向上を求められますが、一方で対応品質を下げるわけにはいきません。オペレータの生産性向上と対応品質向上を両立させます。

2 満足度の向上

コールセンターは企業の重要なタッチポイントの一つです。ワンストップで最適な回答による顧客満足度向上に貢献します。

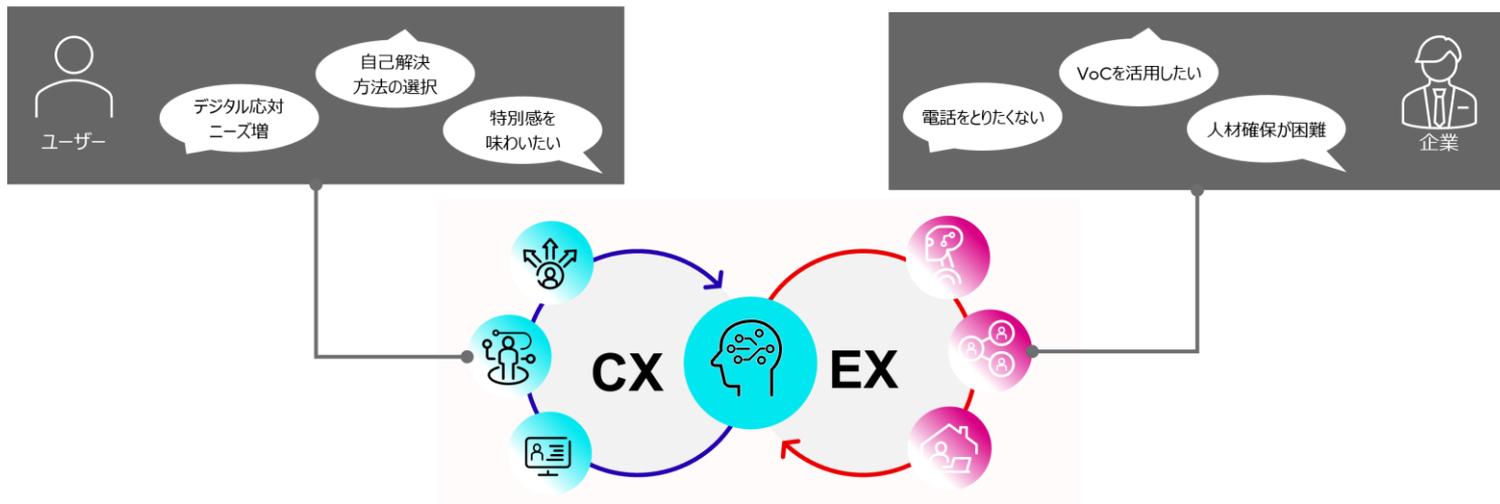
3 従業員満足度の向上

業務の負担と難易度を軽減し、従業員満足度を向上します。離職率の高さからくる新規採用や教育コストの増加、運営品質の低下といった課題を解決します。

コンタクトセンターを取り巻く状況

デジタル世代への対応

限られた人材での効率化



経営層からのコスト削減要求、顧客満足度向上によるCXへの貢献、離職率改善のための従業員満足度向上といった、様々な課題への対処が必要となっております。富士通は国内トップクラスのCTI×CRMケイパビリティを有し、お客様のコンタクトセンターの革新に貢献します。

国内トップクラスのケイパビリティ

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。

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

お問い合わせ先

富士通株式会社

〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1-5 JR川崎タワー

お問い合わせフォーム

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

