



ワンストップ・フロントサービス

Digital Hub

サービスを組み合わせ、受付案内から手続き連携まで
様々なフロント業務を効率化します。

USECASE

CHORDSHIP

Voice BOT

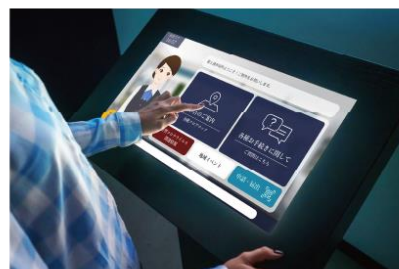
Visual IVR

G-CHAT

01 自治体：デジタル総合窓口

住民にやさしいワンストップ行政サービスを実現

- ✓ 来庁者へのデジタル総合案内
- ✓ 利用者の個人端末へ案内を引継ぐ
- ✓ 自宅からデジタル総合案内へアクセス
- ✓ 電話・SNSとマルチチャネルでの住民サービス



CHORDSHIP

Low-Code

02 銀行業界：手続き自動化

システム連携であらゆる手続きを自動化し、店舗の省人化を実現

- ✓ 銀行の手続きを非対面でスマホ完結
- ✓ デジタル総合受付による店舗省人化&接客高度化
- ✓ 銀行の店舗窓口をセルフ・セミセルフ化
- ✓ 行員サポート・渉外業務への展開で店舗改革を実現



CHORDSHIP

Voice BOT

Visual IVR

LINE CAST

03 電力・ガス業界：マルチチャネル対応

電話・Web・LINEと様々なチャネルからの問い合わせに対応

- ✓ 問い合わせごとに最適なチャネルへ誘導
- ✓ チャットボットで自己解決
- ✓ 音声BOTを活用した電話での停電情報確認
- ✓ LINE連携しプッシュ発信も



お問い合わせ先

ワンストップ・フロントサービス Digital Hub (デジタルハブ)

<https://www.fujitsu.com/jp/services/knowledge-integration/chordship/digitalhub/index.html>

Digital Hub

ワンストップ・フロントサービス

Digital Hub

住民に優しいワンストップ行政サービスを実現

FAQ自動応答

相談予約機能

イベント情報



スマート申請

手続きガイド

既存システム

POINT 01
庁舎内でメニューを提示



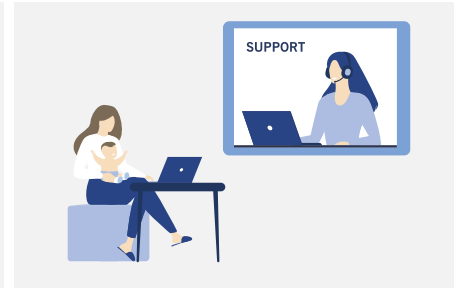
- よくある質問の検索サポートや行政手続きのご案内・誘導
- 各種行政サービスを集約し、デジタル上のハブとして利用

POINT 02
個人端末へ案内を引継ぐ



- 補助金、イベント等の情報をQRコードで引継ぎ、詳細を検索
- 申請・届出も個人端末で手続き完了

POINT 03
自宅から直接ご案内



- 住民が不要な来庁をせずに自己解決（場所を制限しない）
- 相談予約で自宅からオンライン相談など、各種行政サービスへ誘導

柔軟なメニューカスタマイズ

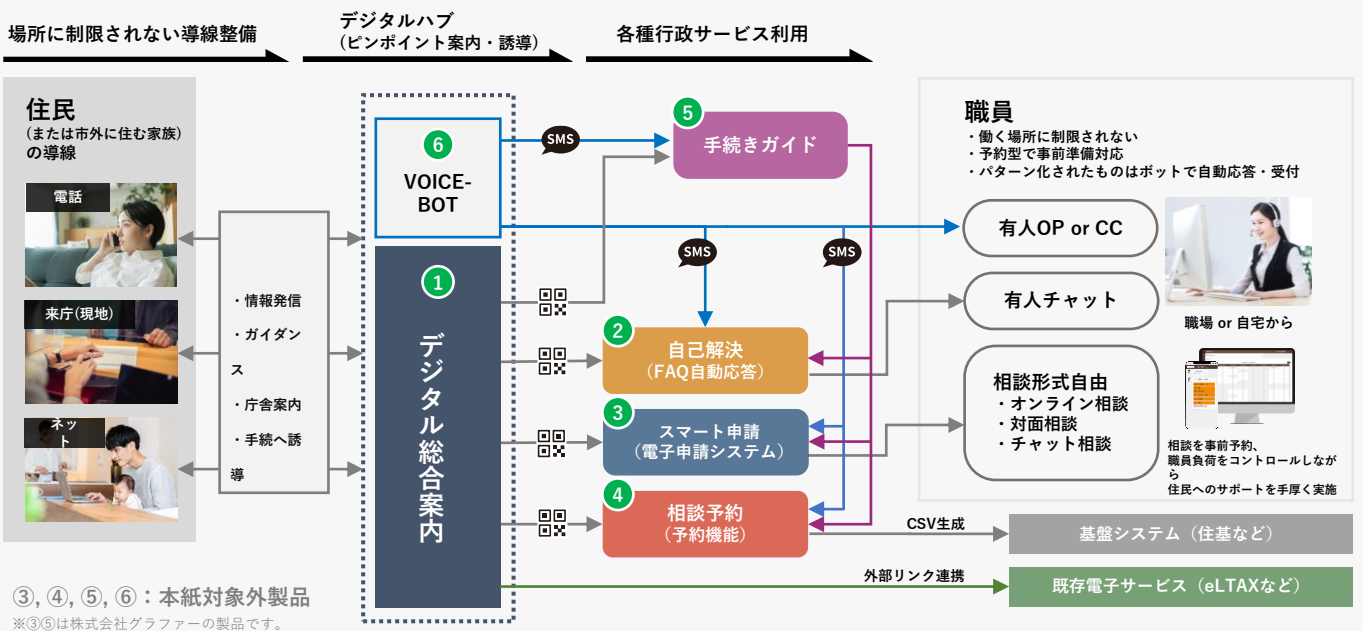
よくある質問や行政手続きに関する情報だけでなく、庁舎マップや周辺施設、イベント情報、緊急時のトピックなど、様々なメニューにカスタマイズすることが可能です。
また、地域や設置場所に合わせたデザインへ変更対応も可能です。



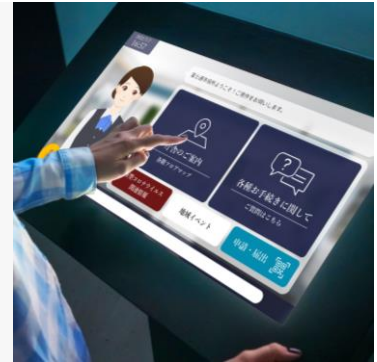
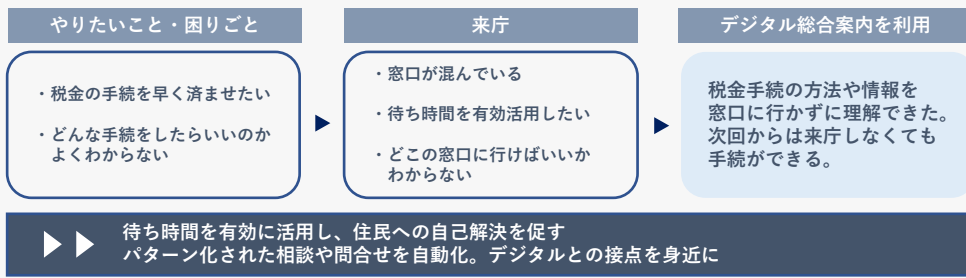
お問い合わせ先

富士通株式会社 デジタルタッチポイント事業部
fj-DigitalHubSupport@dl.jp.fujitsu.com

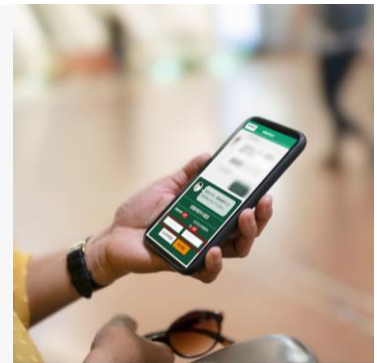
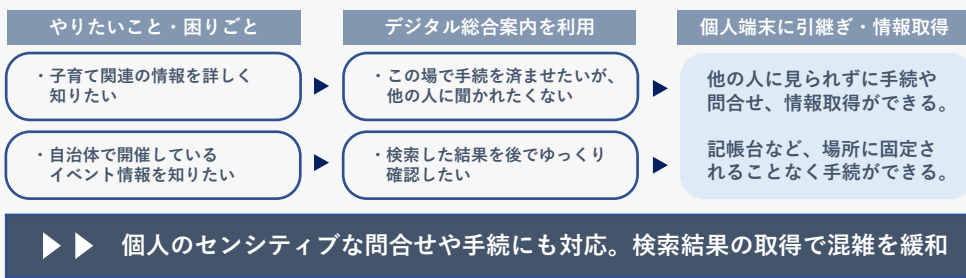
行政窓口チャネルのデジタル化 -全体像-



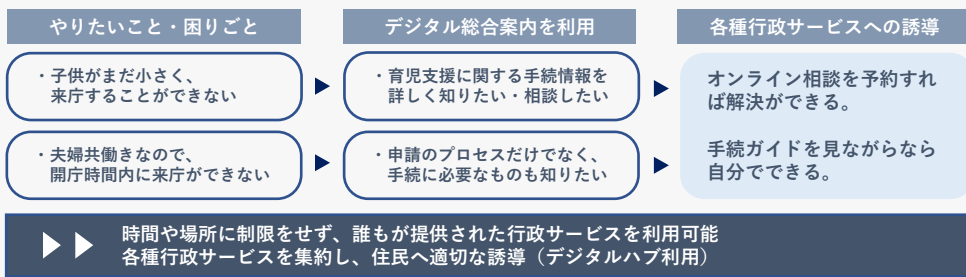
適用例 A 来庁者へのデジタル総合案内 (来庁→①→②→③)



適用例 B 利用者の個人端末へ案内を引継ぐ (来庁→①→②→⑤)



適用例 C 自宅からデジタル総合案内へアクセス (ネット→①→②→④ or ⑤)



お問い合わせ先

富士通株式会社 デジタルタッチポイント事業部
fj-DigitalHubSupport@dl.jp.fujitsu.com



手続き自動化し、店舗の省人化を実現

Digital Hub

銀行様 店舗業務

導入イメージ

Digital Hub が 受付と手続きを自動化し 窓口セミセルフ化



①非対面セルフ

お客様のスマホやPCからWeb上で手続きをすることで、来店することなく非対面で手続きを完了できます。
銀行様向け業務テンプレートを多数用意しています。

②総合受付カウンター

店舗での受付業務をバーチャル行員がサポート。
店舗端末からスマホでの申し込み手続き等に誘導することで、店舗対応を省人化&接客高度化が可能です。

③窓口セミセルフ

窓口で対応している業務をタブレットで受付可能にし、お客様自身あるいはお客様と行員様が共同で手続きを実施するセルフ・セミセルフ化を実現。
店舗事務を効率化しつつ、リモート相談機能を拡張することでサポートが必要な人への手厚いサポートを維持します。

④行員サポート

セルフ・セミセルフ化した店頭業務を渉外タブレットで活用することも可能です。
カウンター中心の店舗運営からタブレット中心の運営にシフトする、営業店改革のご支援が可能です。

お問い合わせ先

ワンストップ・フロントサービス Digital Hub (デジタルハブ)

<https://www.fujitsu.com/jp/services/knowledge-integration/chordship/digitalhub/index.html>

Digital Hub

手続き自動化し、店舗の省人化を実現



電話・Web・LINEのマルチチャネル対応

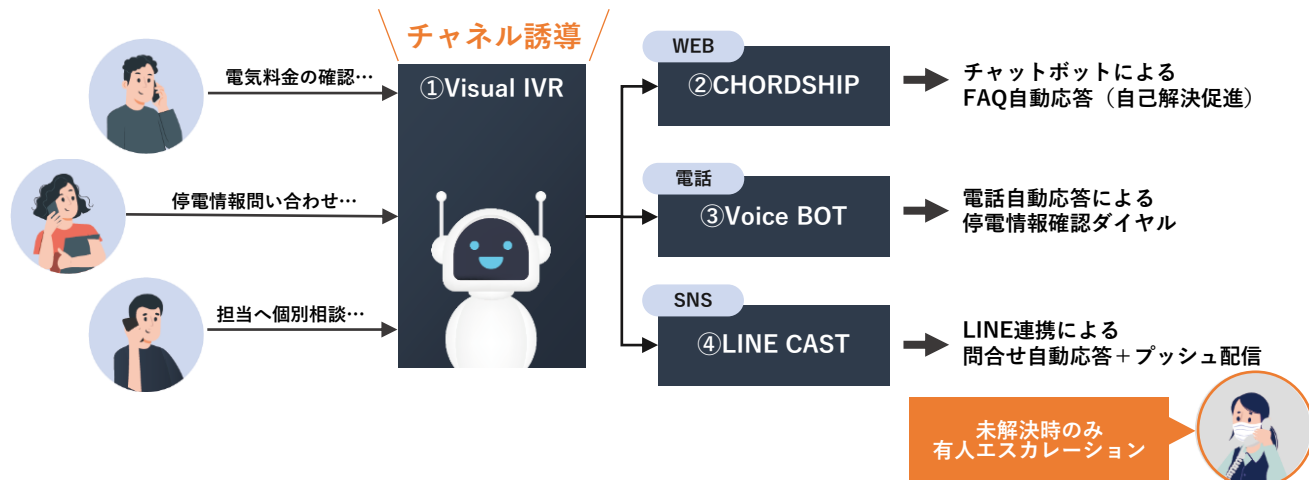
Digital Hub

電力・ガス会社様 お客様相談業務

導入イメージ

Digital Hub が **チャンネル誘導** と **自己解決支援** で効率化

各チャネルの問い合わせをボットが1次対応⇒未解決の場合は有人へ



① Visual IVR

電話窓口、公開Webページ、FAQ等様々なチャネルからの問い合わせ導線を整理し、目的や混雑状況に応じて**最適なチャネルに誘導**します。

② CHORDSHIP

チャットボットがよくあるお問合せを自動応答 Web上で自己解決させることで、窓口への問い合わせを削減することが可能です。



③ Voice BOT

フリーダイヤルの停電情報確認サービス電話で発話された住所情報を音声認識し、**自動音声で現在の停電状況を回答**します。

④ LINE CAST

LINEでお友達登録いただくと、企業アカウントから**FAQ自動応答や停電情報のプッシュ配信**を受け取ることが可能です。

その他にも…

- ・画像情報、位置情報取得機能を活用した、事故現場の情報収集
- ・業務システムとAPI連携し、作業指示や作業員手配の効率化 といった**様々なサービス拡張が可能**です。

お問い合わせ先

ワンストップ・フロントサービス Digital Hub (デジタルハブ)

<https://www.fujitsu.com/jp/services/knowledge-integration/chordship/digitalhub/index.html>

Digital Hub

電話・Web・LINEのマルチチャネル対応