



電話・Web・LINEのマルチチャネル対応

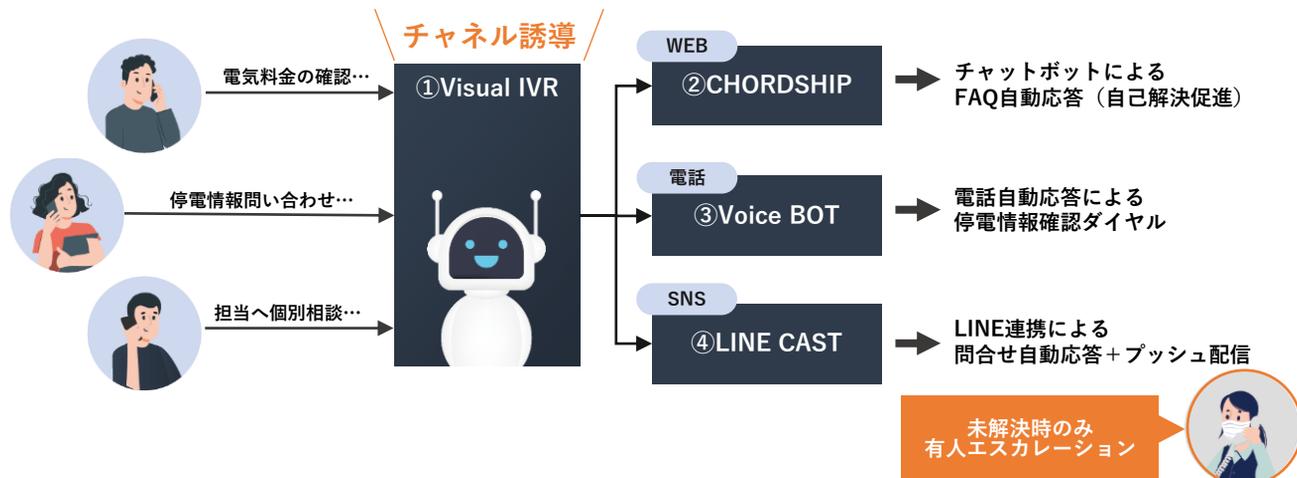
Digital Hub

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