

CHORDSHIP

Customer Engagement Solution -コードシップ



顧客フロントのデジタル化を加速するAIチャットボット

企業とお客様をつなぐ顧客フロントにAIチャットボットを導入することで、お客様との新たなコミュニケーションを生み出します。



適用領域と利用事例

01

よくあるご質問に
24時間対応したい



FAQ自動応答



対話・機械学習ハイブリッド型AIによる回答精度の高さ

コールセンター

オフィシャルWebサイト (FAQ)

適用事例 三井住友海上火災保険 様

全社的なデジタルイノベーション推進の一環として顧客接点を改革。

インターネットで申し込める商品（海外旅行保険、24時間単位型自動車運転者保険）のチャットサポートを実施。



02

受付や予約に必要な情報を
自動で聞き出したい



前さばき（情報の聞き出し）の自動化



チャットボットが必要な情報を問い合わせ 業務システムと連携

見積り回答 / 契約照会

資料配送

適用事例 富士通ハードウェア修理相談センター

ハードウェア修理相談センターにて「未契約者」に対し、チャットボットで対応。

前さばき結果から概算見積提示、修理の申込へ誘導。



03

新しい顧客サービスで
チャンネルを拡大したい



スマホアプリ連携



GPS、カメラ（写真）などを使った新しいサービスのアプリケーション化

サービス申込み

変更・キャンセル

適用事例 安心ダイヤル 様

三井住友海上火災保険様・あいおいニッセイ同和損保様向け、LINEを活用してロードサービスを要請できる業界初のサービス。

SNSと連携により①位置情報②カメラ（写真）の活用③イメージボタン表現が可能。

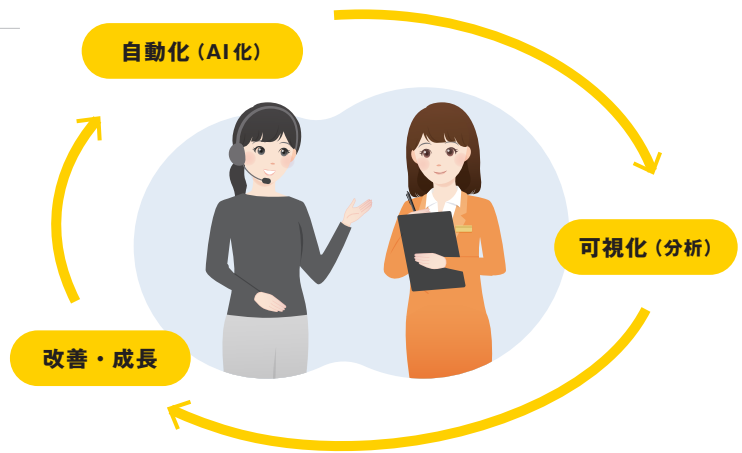


ヒトとAIをつなぐ“融合スキル”

「現場知見を持ったヒトがAIを育てる」
 それができるのはコンタクトセンターで働いているヒトです。

- STEP1 **自動化 (AI化)** ヒトが持つノウハウを定型化し、AIに実行させる。
- STEP2 **可視化 (分析)** AIが実行した結果を可視化し、改善に向けた分析を行う。
- STEP3 **改善・成長** 分析結果から改善を図り成長させる。

AIを進化させていく
 サイクルを回す



AIの成長を簡単にコントロール

会話の流れを調整

FAQ メンテナンス

辞書メンテナンス

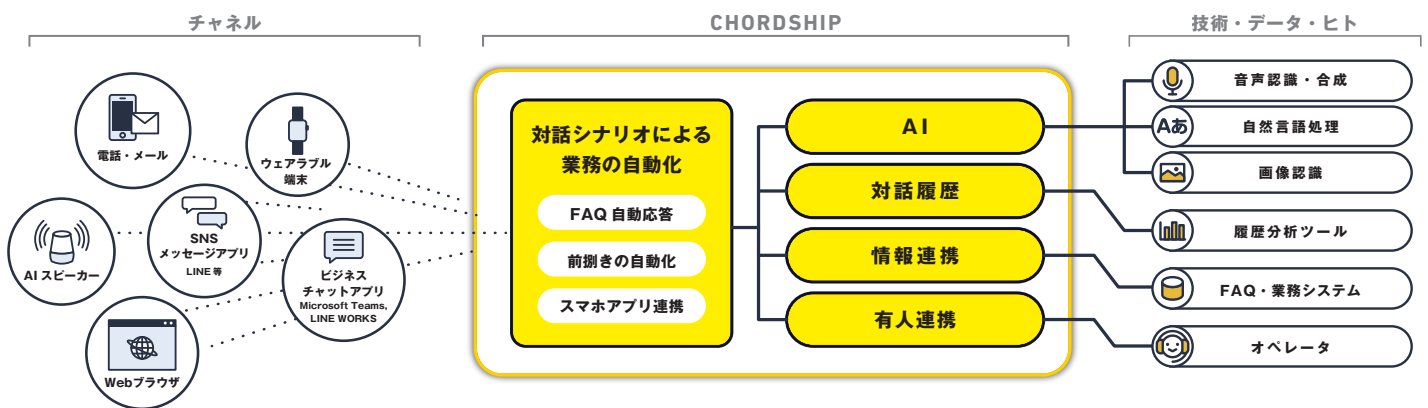
CHORDSHIPのメンテナンス機能により、ヒトがAIの成長を簡単にコントロールでき、正答率の向上や回答範囲の拡大が可能になります。

質問や対応の分析が可能

会話内容や利用状況を分析することで、FAQの課題を発見し、改善につなげます。

様々なチャネルと企業内外の情報をCHORDSHIPでつなぐ

常にユーザーにとって最適化されたプロセスを持続的に提供するCX（カスタマーエクスペリエンス）の実現に向けて、様々な情報をお客様に届ける仕組みとしてCHORDSHIPを提供します。



様々な業種や職種を想定した多様なキャラクター達からご要望にマッチしたキャラクターをお選びいただけます。
 シーンに応じた衣装/小物のカスタマイズも可能なので、季節やイベントなどの多くのシーンで活躍します。



お問い合わせは、下記 URL、もしくは左記にある QR コードより公式サイトへアクセスいただき、
 サイト内右下の「富士通 CHORDSHIP チャットセンター」からお願いいたします。

公式サイト「CHORDSHIP」
<http://www.fujitsu.com/jp/services/knowledge-integration/chordship/>