

ソリューション・サービスへの取り組み

お客様の今と未来に、ワンストップソリューションで応えます。

ソリューション・サービスビジネスの取り組み

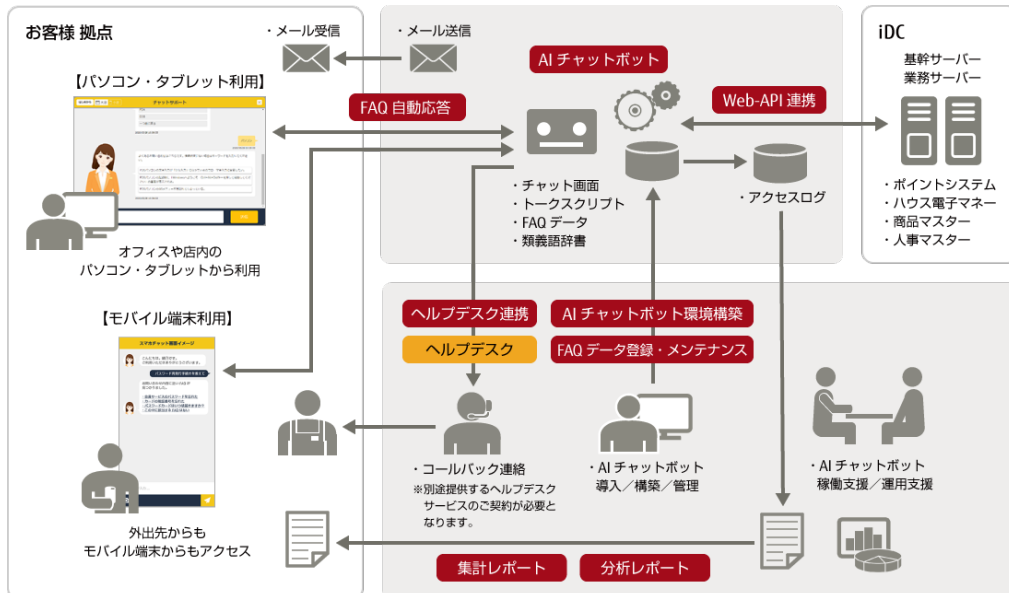
富士通フロンテックは、金融、流通、産業、公共といったミッションクリティカル分野での製品開発、製造を通じて培った経験をベースに、ハードウェア、ソフトウェア、サービスが一体となったワンストップソリューションでお応えします。

さらに、「手のひら静脈認証」や「UHF帯RFID」といった先進技術をお客様のフロント領域でデジタル革新をもたらすコアテクノロジーと位置づけ、さらなる新技術の開発に挑みお客様のビジネスに新たな価値を生み出すソリューション・サービスをご提案していきます。

ソリューション・サービスの事例：FUJITSU Retail Solution TeamConnect

TeamConnectは、お客様店舗からの多種多様な問い合わせにAIチャットボットが24時間365日回答するサービスです。お客様業務システムとAIチャットボットを連携させることで、各種手続き業務も自動で行います。

[サービスイメージ]



詳細：<https://www.fujitsu.com/jp/group/frontech/services/business/business-process-service/storesystem/teamconnect/index.html>

導入事例：株式会社フレスタ様（自社サイトへチャットボット導入）

広島県を中心にスーパーマーケットを展開するフレスタ様。2022年2月、コーポレートサイトとECサイトにチャットボットを導入。WEBサイトに訪問されたお客様の操作支援、お問い合わせ対応の自動化を実現しました。

■ 背景

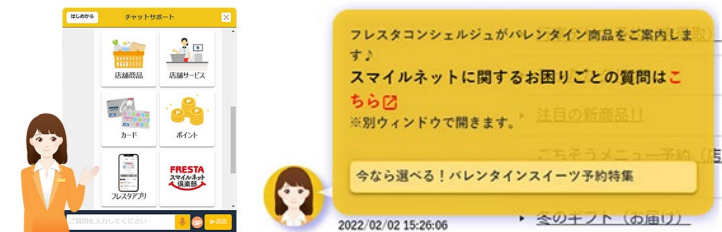
フレスタ様は、コーポレートサイトとECサイトの刷新による問い合わせ増加への対応、既存顧客の離反防止、新規顧客獲得を検討しておりました。人手不足が謳われる中、人海戦術ではなくチャットボットによるお客様対応でのコール削減を目指し実証実験を開始しました。

■ 導入前の課題

- ✓ ECサイト更改やスマホアプリ導入に伴い、お問合せコールが増大することが予見された。（パスワード再設定等）
- ✓ ECサイトの売上拡大と利用者増加

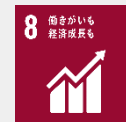
■ 導入効果

- ✓ ECサイト訪問者に向けて、問合せ自動化により、24時間365日のQAサポートを実現できコール増加を抑制できた。
- ✓ ECサイトのお客様へ向け、イベントやおすすめ商品のPush型での情報提供する仕組みを実現。訴求力向上へ。



「AIチャットボット」の画面イメージ

SDGsに貢献する要素



店舗従業員、コールセンター員の人手不足解消。



流通産業における基盤づくりのツール。