

# ICTの提供による社会の持続可能性と生物多様性への貢献 AIチャットボットサービス「TeamConnect」

## 富士通グループのSDGsへの取り組み

2015年に国連で採択された持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals : SDGs）は、先進国を含めた世界全体が2030年までに達成すべき共通の目標です。その目標達成に向けて、民間企業の技術やイノベーション力を積極的に役立てていくことが強く求められています。富士通グループは、かねてより、共創を通じて持続的に社会にインパクトを与える成果を生み出す、「ヒューマンセントリック・インテリジェントソサエティ」の実現を目指して、テクノロジーを活用するとともに新たなイノベーションを創造してきました。この活動と、国際社会がSDGsの達成に向けて取り組む方向性は、一致していると認識しています。

<https://www.fujitsu.com/jp/about/csr/sdgs/>

## 持続可能な開発のための2030アジェンダ

「持続可能な開発目標」(Sustainable Development Goals : SDGs) を中核とする「持続可能な開発のための2030」は、平成27(2015)年9月25日に、ニューヨーク・国連本部で開催された国連サミットで採択されました。

## SDGs(Sustainable Development Goals)

2030年に向けて持続可能な開発に関する地球規模の優先課題などを明らかにした目標です。17の目標と169のターゲットで構成されています。ミレニアム開発目標（Millennium Development Goals : MDGs）とは異なり、先進国を含む全ての国に適用される普遍性が最大の特徴です。

## 環境との関連

複雑に絡み合う社会・環境課題に対応していくためには、環境・経済・社会の3つの課題を総合的に取り組む必要があります。環境省では、17の目標のうち、気候変動、持続可能な消費と生産（循環型社会形成の取組等）等、少なくとも、12の目標が環境に関連しているとしています。

## ICTによるSDGsへの貢献

富士通グループは、クラウドシステム、モバイルコンピューティング、電子政府など、様々なICTの提供を通じて、国内外のお客様とともに、SDGsへ貢献してまいります。



## 「環境貢献ソリューション」認定制度のご紹介

富士通は、富士通グループが提供するソリューション・サービスの導入によるGHG排出量の削減効果を定量評価し、削減効果が15%を上回る商品を「環境貢献ソリューション」として認定してきました。現在もGHG排出量の削減効果を算定し毎年報告しています。

<https://www.fujitsu.com/jp/about/environment/sustainability-contribution-list/>

環境貢献

検索



環境貢献ソリューション

## AIチャットボットサービス「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。例えば、従来店舗様において、ヘルプデスクに電話で依頼して実施していたハウス電子マネーのカード手続きを本AIチャットボットサービスに置き換えることにより、いつでも、すぐにカード手続きを実施できるようになります。これにより、サービス向上が図れます。また、手続き時間の短縮によるCO<sub>2</sub>排出量の削減にもつながります。

## 「環境貢献ソリューション」の提供により、SDGsへ貢献します。

「環境貢献ソリューション」の取り組みは、目標13：気候変動へのアクション（気候変動及びその影響を軽減するための緊急対策を講じる。）への対応として、推進しています。富士通グループは、「環境貢献ソリューション」の提供を拡大し、SDGsに貢献します。



### AIチャットボットサービス「TeamConnect」による業務の効率化と環境負荷の低減

#### システム概要

「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。例えば、従来店舗様において、来店されたお客様のハウス電子マネーのカード手続きを店員がヘルプデスクに電話で依頼していましたが、電話がつながりづらい時間帯がありサービスカウンターでお客様をお待たせしてしまうなどの問題が発生していました。

当サービスを導入することで、カード手続きをAIチャットボットで処理することが可能となり、いつでも、すぐに手続きを完了できるようになります。これにより、お客様をお待たせする時間を短縮し、接客レベルが向上することで、顧客サービスの向上が図れます。加えて、手続き時間の短縮によるCO<sub>2</sub>排出量の削減にもつながります。

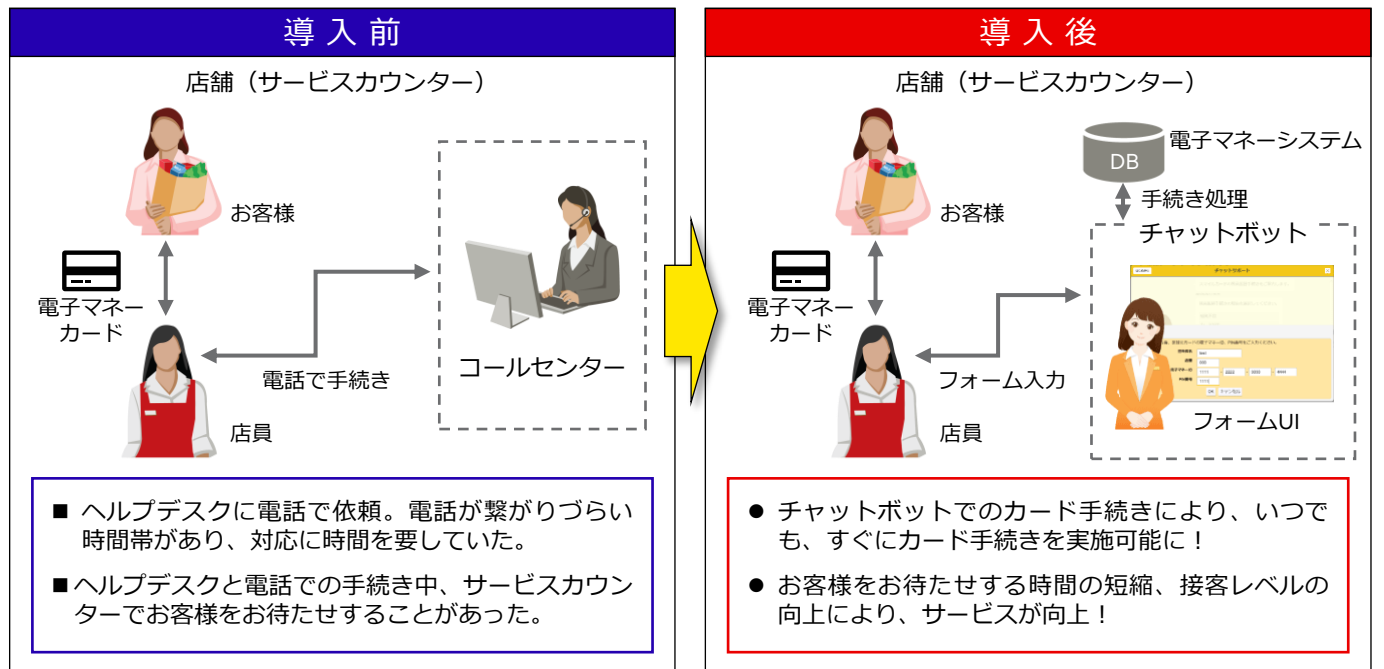
#### 効果

- ・ CO<sub>2</sub>排出量の削減効果：約67% ※富士通フロンテック試算
- ・ カード手続きに要する業務時間の削減 ※約1,000件/月を基に試算。
  - 【導入前】電話での手続き 約800時間/年（平均 4分/件÷60×1,000件×12ヶ月）
  - 【導入後】チャットボットでの手続き 約300時間/年（平均1.5分/件÷60×1,000件×12ヶ月）⇒結果、約500時間/年の削減

※上記の効果は、現時点で富士通フロンテックが試算したものであり、システムの特性により結果が異なることを予めご承知おきください。

#### AIチャットボットサービスの導入によって、何故、顧客サービスが向上するのか。

- ① チャットボットでのカード手続きにより、いつでも、すぐにカード手続きを実施できるようになった。
- ② お客様をお待たせする時間の短縮、接客レベルの向上により、サービス向上を図ることができた。



#### お問い合わせ先

富士通株式会社

Webによるお問い合わせ：<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/industry/retail/retail/products/contact.html>

※本製品のお取り扱いには富士通株式会社です。富士通株式会社までお問い合わせください。