

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、世界全体が2030年までに達成すべき共通の目標です。富士通のパーパス「イノベーションによって社会に信頼をもたらし、世界をより持続可能にしていこう」とは、SDGs達成への貢献を社内外に約束するものです。富士通は、長年にわたりテクノロジーを通じて社会に価値を提供してきたグローバル企業として、社会の変革に主体的に貢献する責任があります。世界をより持続可能にするために、社会に対して、より良い、かつスケールの大きなインパクトを与え、自社も持続的に成長していくことを目指しています。富士通は、2023年5月に発表した中期経営計画において、2030年に向けた価値創造の考え方を示しました。必要不可欠な貢献分野（マテリアリティ）の「地球環境問題の解決」「デジタル社会の発展」「人々のウェルビーイングの向上」への取り組みを通じ、SDGsへの貢献を目指します。

<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CO₂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。



気候変動に具体的な対策を

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CO₂排出量の削減にもつながります。

効果

・ CO₂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）

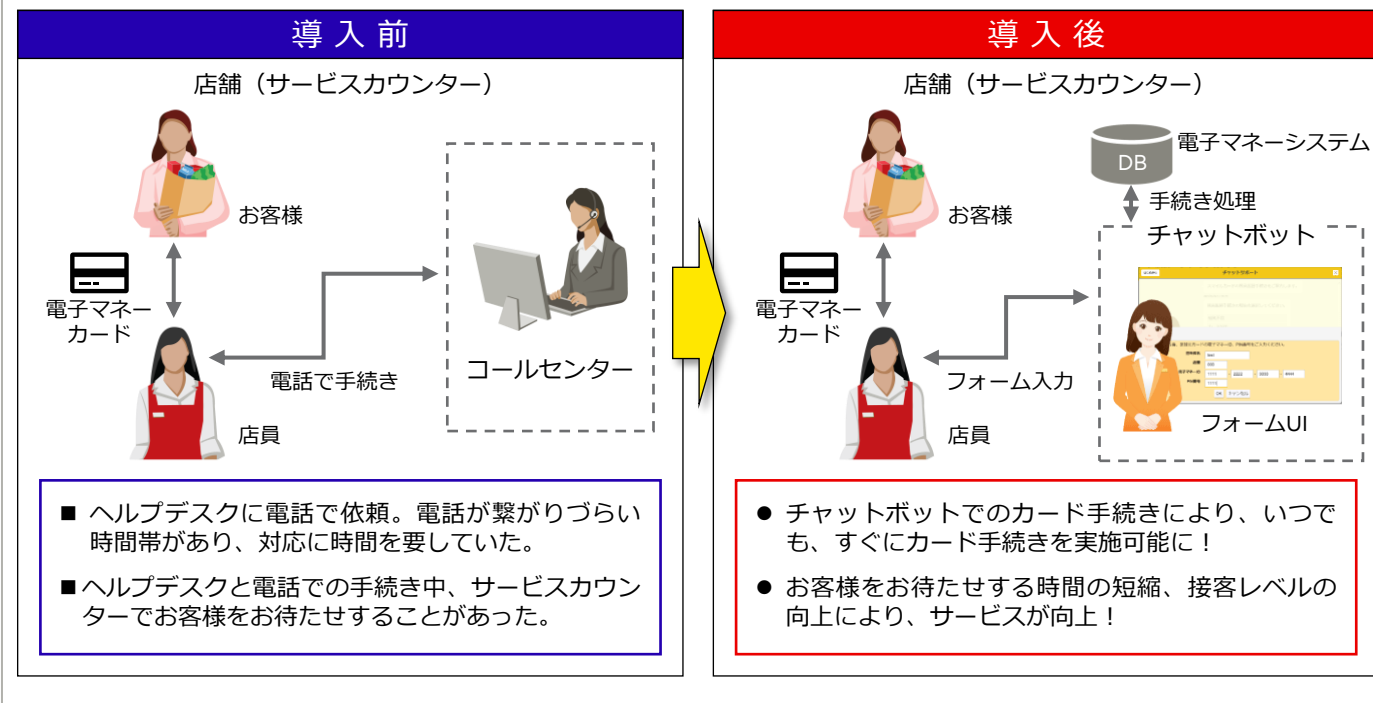
【導入後】チャットボットでの手続き 約300時間／年（平均1.5分／件÷60×1,000件×12ヶ月）

⇒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。