

# Creating experiences that drive loyalty

Fujitsu and ServiceNow Customer Workflows



shaping tomorrow with you



# 優れた顧客体験を通じて 競争の優位性を確立



今日、組織が競争するうえで欠かせないのが、素晴らしい顧客体験を提供すること、つまり期待に応え、それ以上のものを届けることです。

エスカレートする顧客の要望。顧客が望んでいるのは、シームレスな体験です。取引先の組織に対して自分たちのニーズを予測し、前もって問題を解決してほしいと考えています。そして何よりも、毎回約束が守られ、サービスが予定どおり提供される一貫性を求めています。

企業は顧客ロイヤルティを高めるとともに、顧客の信頼を得る必要があります。あらゆる段階で有益な体験を提供しなければ、リピーターは期待できないでしょう。質の低い体験が一度でもあれば、長年の顧客を競合他社のもとへと向かわせてしまいます。だからこそどのやり取りにも顧客満足、すなわち円滑で有益な体験をもたらし、お客様のブランドに対する最高の印象を残す必要があります。

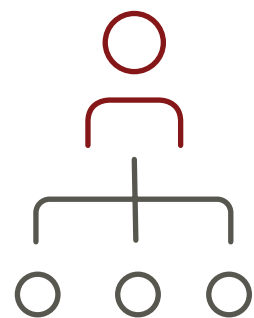
富士通なら、企業の重要なワークフローを結び付けることにより、お客様の顧客一人ひとりの需要に合わせた体験を生み出すことができます。それは、ServiceNowの顧客向けワークフローがいかに機能するかを理解しているだけでなく（それも当社の強みですが）、お客様の業務を理解しているということでもあります。顧客サービスプロセスや社内業務のデジタル化・自動化を通じて、お客様が業務のあり方を再考できるよう支援します。また、優れたユーザーインターフェースを設計することで、お客様が常に適切な印象を与えられるようにします。



素晴らしいやり取りを生み出すには、従業員の能力を高める必要があります。適切な情報や洞察、ツールにアクセスできるようにすることで、従業員は顧客が求める並外れた体験を提供できるようになります。

部門やサイロを越えてデータを関連付けることで、顧客の全体像を理解できます。これにより顧客のニーズを予測するための洞察と、問題を未然に軽減する能力が得られ、従業員が顧客の個々のニーズに合わせた体験を提供できるようになります。

優れた体験を創出するための要素を理解している富士通なら、ServiceNow、そしてお客様が統合を必要とされている幅広いテクノロジーに関する専門知識を活かして、お客様の組織をつなぎ、プロセスをデジタル化できます。この方法で、当社は顧客やサービスに対する洞察をお客様が得られるよう支援します。その結果、レジリエンスとアジリティの向上という顧客が求める以上の体験を創出して提供することが可能になります。組織として素早く方向転換しながら、新たな課題をうまく切り抜けるだけでなく、チャンスが訪れるたびに最大限活用できるようにもなります。





# 顧客のニーズに対応する ソリューション



複雑なシステムやサイロ化された情報、多数のアプリケーションに、面倒な手作業でのプロセス、これらはお客様が望ましい体験をもたらす迅速かつインテリジェントな対応を顧客に提供するうえでの大きな課題となっています。それどころか、顧客対応チームに複雑な問題をもたらすこうした環境は、やり取りの満足度を低下させ、顧客の信頼やロイヤルティを損なう結果を招きかねません。

富士通は、フロントオフィスからミドルオフィス、バックオフィスまで、企業が全体を見渡せるようにして、効果の上がないプロセスやサービスにおけるギャップを特定できるよう支援します。業務プロセスをデジタル化することで、企業はサイロを解消して業務の異なるプロセスを結合できるようになるので、より迅速に解決策へとたどり着き、満足度を高めることが可能になります。

当社は、技術分野だけでなく当該分野の専門家も加えてお客様と密接に連携し、お客様の従業員、組織、顧客の役に立つデジタルワークフローとソリューションを生み出します。





## 業務を結び付けて顧客とのつながりを強化

顧客のニーズを把握したら、求められている体験の設計に取り掛かることができます。その範囲には、顧客がどのチャンネルをどのようなタイミングで利用してやり取りしたいと考えているかという点から、自動化によって顧客に単なる数字の一部と感じさせるのではなく付加価値をもたらすことができる状況を知ることまでが含まれます。

チャットボットなどのセルフサービスオプションを提供することで、定型業務から従業員を解放して、顧客体験にかかわる他の業務に集中できるようにすることが可能です。また、業務全体にわたるデータへのアクセスを実現することで、顧客にとって最善の形で製品やサービスを向上させるための、より良い情報に基づく意思決定が可能になります。

当社はほかにも、業務プロセスのデジタル化や、マルチチャンネルアクセスの提供、Now Platform から得られる洞察によるサービスの強化を通じて、顧客のための直感的な体験づくりを支援できます。業務やシステムのあらゆる要素を結び付けることで、すべてのチームが情報にアクセスできる環境を整え、コンタクトセンターから顧客にサービスを提供する段階を超えて、魅力的な体験を新たに創出する段階へと進むことができます。

当社の支援により、プロアクティブな顧客サービスを提供してロイヤルティを高め、イノベーションのチャンスをとらえて、市場の需要に応じて方向転換を図ることが可能になります。



## 場所を問わず競争の優位性を実現



顧客の目の前で問題を解決することで、瞬時に顧客満足が得られます。ひいてはそれがロイヤルティを向上させ、収益に良い影響をもたらすでしょう。そのためには、サービススタッフが迅速に対応して問題を解決する必要があります。つまり、企業のバックエンドシステムがパフォーマンスを最大限に発揮できる必要があるということです。

優れた体験を裏で支えるシステムとは、監視や分析、自動化や最適化を可能にするプロアクティブなアプローチを求める、適切なデータや情報を提供するものです。予知保全によって問題が顧客に及ぶ前に従業員に警告を発することが可能になると共に、業務の自動化によってシステムの自己修復を実現できます。

外出先のフィールド担当者をつなぎ、場所を問わずデータにアクセスできるようにすることが、彼らの能力向上の鍵となります。機械学習によるインテリジェントなルート決定などの機能を利用すれば、速やかな一次解決に向けて適任者に作業が割り当てられるようにすることが可能です。

富士通は、豊富な経験を活かして企業のさまざまな構成要素を結び付けます。世界中の組織が業務改革を推進し、異なる機能を一元化して、組織、製品、サービス、および顧客のさらなる見える化を実現できるよう支援しています。

自社ブランドの評判は、お客様の顧客対応チームの手に握られています。富士通となら、ServiceNow への投資を最大限に活用して、従業員に必要な洞察や、必要な場所で働く柔軟性、基盤となるシステムへの信頼を提供することが可能です。これにより、しかるべき場所で競争上の優位性を確立できるようになります。



# 導入事例



業務効率を上げ、  
サービスを改善

## 課題

### 組織

ベルギーの公共部門サービス  
提供者

同社は、寿命を迎えたレガシーシステムの代わりとなる新しい顧客サポートシステムを探していました。そのソリューションによって、効率を高め、コストを削減すると共に、繰り返しの手動による管理からスタッフを解放して、顧客のためにより価値を高める業務に集中できるようにする必要がありました。

## ソリューション

ServiceNow を使用してインテリジェントなワークフローを導入し、チケットの処理スピードと効率を向上させると共に、全社規模でプロセスを調整するための単一の統合プラットフォームを実現しました。さらに、マルチインスタンスアーキテクチャ全体にスケーリングすることで、サービスデスクの担当者や業務チームに適切な洞察を適切なタイミングで提供することも可能です。

## 結果

同社は、業績に対する可視性を高め、レガシーデータを含む包括的なレポートの作成を実現しました。コスト管理の強化と柔軟性の向上も果たしています。その結果、サービス提供と顧客満足度のスコアを向上させることができました。

»業務効率を上げて顧客サービスを改善する当社の取り組みの先頭に立つのは、富士通の ServiceNow の実装です。富士通に依頼した作業は、各種システムの改革や既存のパートナーとの連携を必要とするなど、けっして一筋縄ではいかないものでしたが、プロジェクトはスケジュールどおり予算内で円滑に進められ、当社の期待を大きく上回りました。«

テクニカルディレクター



問題発生から解決まで  
顧客サポートを加速

## 課題

### 組織

スウェーデンの  
ソフトウェア企業

同社の従来の顧客サポートシステムは、目的に合わなくなっていました。顧客サポートは電子メールと問い合わせフォームでのリクエストに限られていたため、処理が遅く、チケットの優先順位付けも困難でした。その結果、同社はKPI目標の8割を達成できず、サポート満足度における「タイムリー」と「プロフェッショナル」のスコアは特にひどい状態でした。

## ソリューション

ServiceNow を使用して、顧客サービスポータルとインテリジェントなインシデント管理ワークフローの実装を図りました。これには、24時間365日稼働するグローバルなチャット機能を導入して、顧客が素早く簡単に企業に連絡できる方法を提供するという目標も含まれていました。

## 結果

同社では、FAQのナレッジベースや、繰り返し発生するサービスデスク業務に代わる自動サポートなど、セルフサービスサポートを顧客に提供するようになりました。レポート機能とリアルタイムの監視機能の強化により、サービスを継続的に改善し、スケジュールどおりの解決と顧客体験の向上を実現しています。

当社は5か月でこのソリューションを実現し、以下のような結果を達成しました。

- 応答時間を75%短縮（4時間から55分へ）
- 解決の所要時間を30%短縮（40時間から28時間へ）
- 顧客満足度のスコアを11%向上





## ServiceNow から得られる 価値の最大化を支援

ServiceNow をすでにご利用の場合、  
当社の支援によりその効果を最大化できます。  
また、現在新たな投資を検討されている場合は、  
当社が ServiceNow の可能性を  
素早く引き出す方法をご紹介します。

シームレスな顧客体験と拡張可能な業務を実現するには、  
業務改革の経験とそれを支えるテクノロジーを兼ね備えた  
パートナーが必要です。

その点において、当社は強みを持っています。お客様の目  
標を、時間をかけて理解し、ServiceNow を活用してお客  
様の顧客が求める体験を提供します。また、企業全体をつ  
なぐ支援を通じて、顧客を完全に把握できるようにし、サー  
ビスの継続的な改善を可能にします。

複雑な問題を簡素化する専門スキルと業界の専門知識、戦  
略的ビジョンを併せ持つ富士通が、ServiceNow を最大限  
に活用できるようお客様をご支援します。

詳細について、  
[お問い合わせください](#)

## 富士通

©Copyright 2021 Fujitsu と Fujitsu のロゴは、日本およびその他の国における富士通株式会社の登録商標または商標です。その他の会社名、製品名およびサービス名は、それぞれ各社の登録商標または商標です。本書に記載されているハードウェアおよびソフトウェアの名称は、それぞれのメーカーの商標等である場合があります。第三者が各自の目的でこれらを使用した場合、当該所有者の権利を侵害することがあります。ID-7388-002/02-2021.

All rights reserved.