

統合 CRM ソリューションパッケージ 「CSStream V4」の発売について

拝啓 貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。
平素は、格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、当社では、統合 CRM ソリューションパッケージ「CSStream V4」を発売いたします。
「CSStream V4」では、AI 技術を活用した **AI 音声テキスト化**や **AI FAQ** 等など、対応業務の負荷軽減や品質向上を実現するオプションを追加しました。また標準機能として、簡易 **BI(ダッシュボード)**や**自動受付検索機能**を追加しております。

「CSStream V4」は、お客様対応業務を全社にわたって効率化し、『お客様の声』の有効活用をサポートする統合 CRM ソリューションパッケージです。『お客様の声』を一元管理し、企業全体に迅速かつ的確に伝えることにより、お客様対応の流れを活性化し、お客様満足度向上と危機管理を強力にご支援いたします。
「CSStream V4」により、お客様の課題解決の実現にお役立ていただければ幸いです。

敬具

1. 「CSStream V4」新機能について

- ・**AI 音声テキスト化**を実現することで、受付情報入力業務の大幅な軽減が可能です。
- ・**AI FAQ** を利用することで顧客対応業務の均一化と品質向上を図り、顧客満足度の向上が可能です。

2. 「CSStream V4」の主な機能

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">● 基本機能<ul style="list-style-type: none">・リアルタイム情報共有機能・進捗管理 + アラーム機能・ワークフロー機能・ダッシュボード (NEW)
簡易集計結果の図を画面上で行える機能・自動受付検索 (NEW)
過去の受付を自動で検索する機能 | <ul style="list-style-type: none">● オプション機能<ul style="list-style-type: none">・AI 音声テキスト化 (NEW)
音声テキスト化サービスと連携・AI FAQ (NEW)
AI を用いた FAQ 検索システムと連携・地図連携 (NEW)
地図システム「FUJITSU Enterprise Application GIFOCUS」と連携・クラウド対応(IaaS) (NEW)
IaaS 環境でのサービス提供 |
|--|---|

3. 発売時期

出荷開始日：2019 年 4 月 1 日

4. 価格

CSStream V4 パッケージ：3,400,000～円(税抜) ※各種オプション製品有

※クライアントライセンス 150 付(閲覧はフリー)

5. 導入実績

導入業種：食品製造、化学、機械、サービス、水産・農林、精密機器

導入利用者数：100,000 以上

導入事例（順不同）

- ・株式会社ボーラ様
- ・富士電機株式会社様
- ・株式会社ケンコートキナー様 etc

6. 新機能画面例

AI 音声テキスト化画面例

録音ファイル選択 - Internet Explorer

録音ファイル選択

対応者

富士 太郎

関連付け有無

無

削除有無

無

録音日時

~

2019/03/22

回線種別

検索

クリア

回線種別	録音開始時間	録音ファイル名	電話番号	録音時間	対応者	関連受付No	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 09:21:00	文字 お電話ありがとうございます きこニコ静かでございます そちらのお菓子お土産に頂いて美味しかったので ホームページ見たところ通販の販売もされているようなので 注文したいんですけど	0322222222	00:00:38	富士 太郎	再生	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 09:20:00	TEXT ¥2019¥2¥21¥2019022109020_2001.wav	0322222222	00:00:59	富士 太郎	再生	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 09:19:00	TEXT ¥2019¥2¥21¥2019022109019_2001.wav	0322222222	00:00:59	富士 太郎	再生	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 09:18:00	TEXT ¥2019¥2¥21¥2019022109018_2001.wav	0322222222	00:00:07	富士 太郎	再生	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 09:17:00	TEXT ¥2019¥2¥21¥2019022109017_2001.wav	0322222222	00:00:09	富士 太郎	再生	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 09:16:00	TEXT ¥2019¥2¥21¥2019022109016_2001.wav	0322222222	00:00:33	富士 太郎	再生	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 09:15:00	TEXT ¥2019¥2¥21¥2019022109015_2001.wav	0322222222	00:00:48	富士 太郎	再生	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 09:14:00	TEXT ¥2019¥2¥21¥2019022109014_2001.wav	0322222222	00:00:41	富士 太郎	再生	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 09:13:00	TEXT ¥2019¥2¥21¥2019022109013_2001.wav	0322222222	00:00:13	富士 太郎	再生	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 09:12:00	TEXT ¥2019¥2¥21¥2019022109012_2001.wav	0322222222	00:00:40	富士 太郎	再生	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 09:11:00	TEXT ¥2019¥2¥21¥2019022109011_2001.wav	0322222222	00:00:55	富士 太郎	再生	削除
お客様相談窓 口	2019/02/21 0						

キャンセル

AIFAQ 画面例

質問を入力してください

▼カテゴリーから探す

トップ

原料・成分

消味・消費期限

賞味期限

その他

ドライイースト

小麦粉

消味・消費期限

質問を入力してください

powered by Sciseed

▼カテゴリーから探す

トップ

原料・成分

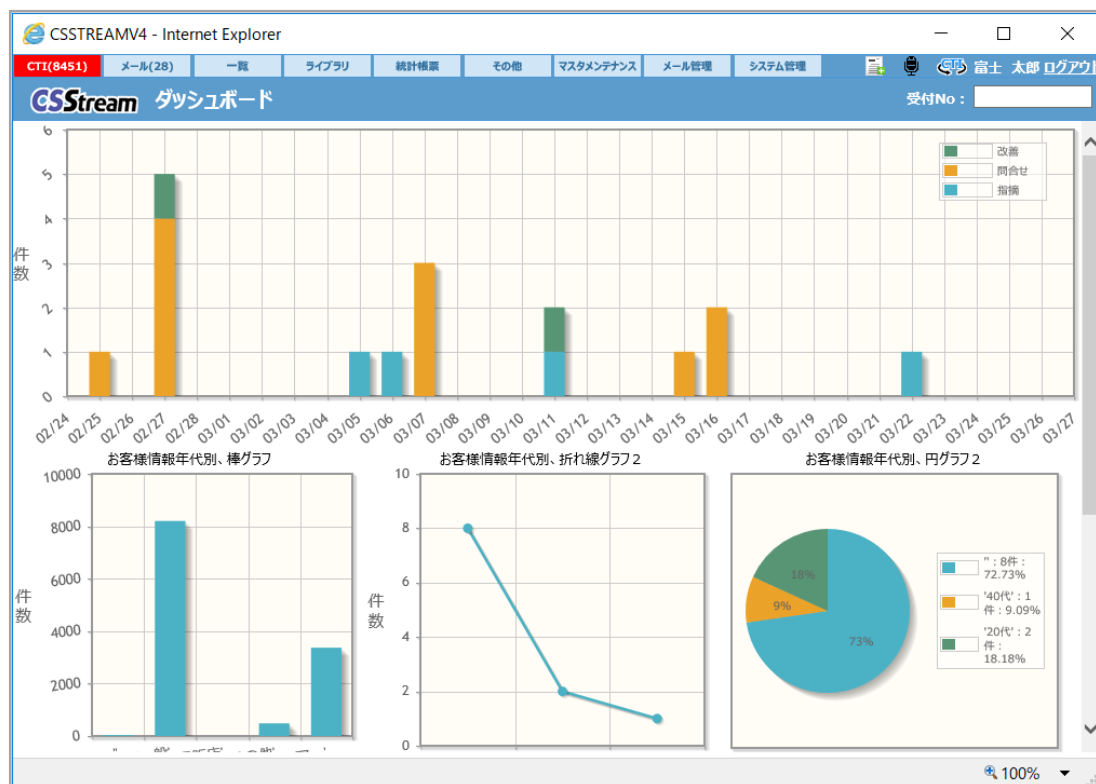
消味・消費期限

賞味期限の設定基準に...

賞味期限の設定基準について教えてください。

きこニコ食品では、賞味期限を製造日からカップ類は6ヶ月、生麺は冷蔵保存で4日を設定しています。

ダッシュボード画面例



7. 関連製品

- ExchangeUSE
概要：あらゆる業務フローのシステム化を実現するワークフローシステム ([URL:https://www.exchangeuse.com](https://www.exchangeuse.com))
- 軽技 Web
概要：ユーザが使いこなせるセルフサービス BI システム ([URL: https://www.karuwaza.com](https://www.karuwaza.com))

(お問合せ先) 富士電機 IT ソリューション株式会社 産業・流通営業本部 第一営業部

〒101-0021 東京都千代田区外神田 6-15-12 TEL. 03-5817-5712 E-mail : x-fsl-csstream@fujielectric.com