



平成 23 年 10 月 27 日

各 位

会 社 名 テクマトリックス株式会社
代表者名 代表取締役社長 由利 孝
(コード：3762、東証第二部)
問合せ先 企 画 部 長 森脇 喜生
(TEL. 03-5792-8601)

スマートフォン対応の FAQ システムの 新バージョンリリースのお知らせ

記

当社は、コールセンターFAQ システム「FastAnswer (ファストアンサー)」のスマートフォンに対応した新バージョン 1.4 をリリースしましたので、添付の通り、お知らせいたします。

FAQ (よくある質問と回答) システムとは、コールセンターに寄せられる消費者からの問い合わせや苦情を迅速・正確にホームページ等に「想定問答」として反映できるシステムです。消費者向けの商品サイクルの短縮化に伴い、企業側はよりきめ細かな FAQ の内容の更新が求められます。

新バージョンの「FastAnswer」により、消費者がパソコン、携帯電話だけでなく、iPhone や Andoroid 端末等のスマートフォンからアクセスした際に、端末に最適な形態の「想定問答」の情報の提供が可能になります。

以上

2011年10月27日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社

FAQ システム「FastAnswer」新バージョンを販売開始

～スマートフォン、携帯、PC の FAQ コンテンツを一元管理～

テクマトリックス株式会社（代表取締役社長：由利 孝、本社：東京都港区高輪 4-10-8 京急第 7 ビル）は、CRM 視点で考えた FAQ システム「FastAnswer」の新バージョン「**FastAnswer 1.4 (ファストアンサー 1.4)**」の販売を開始します。

FastAnswer は、CRM システムの開発・販売で多くの実績を持つテクマトリックスが、CRM の視点で考えた FAQ システムです。FAQ コンテンツをタイムリーに掲載でき、コンタクトセンターへの入電量を削減し、「顧客満足度の向上」と「顧客対応コスト削減」の両立を支援します。

本日販売を開始した「FastAnswer 1.4」では、スマートフォン利用者向けの機能強化、Web フォームセルフカスタマイズ機能強化、セルフサポート（問合せ管理機能）強化、ニュース管理機能強化、レポート機能強化等がなされています。

■ **FastAnswer 1.4** で追加・強化された主な機能は以下の通りです。

- **スマートフォン対応：**
スマートフォン（iPhone、Android 端末）での FAQ コンテンツ表示を最適化します。昨今のスマートフォン普及に伴い、PC・携帯に加え、スマートフォンにも対応した FAQ ソリューションを提供します。
- **「デバイス別コンテンツ管理機能」の強化：**
PC、携帯、スマートフォン向けの FAQ サイトを同一システム上に構築可能です。FAQ コンテンツ毎に配信先となるデバイスを設定することができるため、デバイス利用者の特性に応じたコンテンツの掲載が可能となります。
- **「Web フォームセルフカスタマイズ機能」の追加：**
問合せ、資料請求、アンケート等の用途に利用できる Web フォームの作成機能を提供します。Web フォームは、FAQ サイト単位、デバイス（PC/携帯/スマートフォン）単位で複数作成でき、入力タイプ（選択リスト/テキスト入力/チェックボックス/日付入力等）の選択、テキスト入力フィールドの場合には必須チェックの設定、作成した項目のレイアウト編集等が可能です。
- **「問合せ管理機能」の追加：**
FAQ サイトの利用者が、自分の問合せ内容・対応状況の確認ができる問合せ管理機能を提供します。FastAnswer の Web フォームからの問合せが一元管理され、管理者は回答文作成画面から問合せへの回答を行うことができます。また、CRM システム「FastHelp」との連携により、問合せは FastHelp のコールとして履歴管理され、FastHelp からの回答を FastAnswer に反映させることが可能となります。

- 「**ニュース配信機能**」の追加：

FAQサイトの利用者にニュース配信を行うことが可能です。利用者向けに新着FAQ・重要FAQ等の通知やコンタクトセンター向けの周知事項の通知に有効です。ニュース本文はHTMLのタグが利用可能となっており、個別に公開期間、重要度、配信先デバイス(PC/携帯/スマートフォン)、ファイル添付、関連URL等が設定できます。

- 「**FAQコンテンツ検索機能**」の強化：

FAQコンテンツに添付されたファイルのテキスト検索を可能とする添付ファイル検索機能、検索キーワードのハイライト表示機能、関連FAQのレコメンド表示機能等の強化により、公開FAQ利用ユーザ視点での自己解決率の向上、コンタクトセンターにおける1次解決率向上を支援します。

- 「**レポート機能**」の強化：

FAQサイトに訪問しているユニークユーザ数の集計等が可能となりました。FAQサイトのPDCAサイクルを支援するレポート機能の充実を図りました。

■ 「FastAnswer 1.4」の提供開始時期および提供形態と価格

- ・ 販売開始日 : 2011年10月27日
- ・ 提供開始日 : 2011年11月7日
- ・ 提供形態 : 「ライセンス販売形態」および「クラウドサービス」にて提供
- ・ 価格 : 別途お問合せください

テクマトリックス株式会社 について

- ・ 所在地：東京都港区高輪4丁目10番8号（京急第7ビル）
- ・ 代表取締役社長：由利 孝
- ・ URL：<http://www.techmatrix.co.jp>

テクマトリックスは、クラウドコンピューティング時代に技術革新をもたらす情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、ソフトウェア技術を駆使し顧客の抱える問題領域におけるベストプラクティスを実装したアプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を行っています。コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇るCRMパッケージ「Fastシリーズ」を提供しています。

【問い合わせ先】

本プレスリリースに関するお問い合わせは、下記までお願いします。

テクマトリックス株式会社

CRMソリューション事業部

CRMソリューション営業部 木原 満博

TEL: 03-5792-8605 FAX: 03-5792-8705 E-mail: crm@techmatrix.co.jp

URL: <http://www.techmatrix.co.jp/crm/fast/>

*本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。