



平成 24 年 1 月 23 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)

ソーシャル・ネットワークに対応した CRM システム新バージョン販売開始のお知らせ

記

当社は、国内トップクラスの導入実績を誇るコンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp (ファストヘルプ)」に、Facebook、Twitter 等のソーシャル・ネットワーク・サービス対応機能を追加した新バージョンの販売を開始いたしますので、添付の通り、お知らせいたします。

多くの企業では、ブランド価値の向上、販売促進、顧客サービスの向上の目的で、顧客との能動的な対話を実現できるソーシャル・ネットワーク・サービスを積極的に活用し始めています。

FastHelp の最新バージョンでは、FastHelp の従来持っている電話、E メール、FAX、Web に加えて、ソーシャル・ネットワーク・サービスにおける投稿・コメント等の自動取得が可能となるなど、顧客対応機能が強化されます。

以上

2012年1月23日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社

ソーシャル CRM 機能を搭載し、SNS 上の顧客対応機能を強化

～ コミュニケーションセンター運営のための業務アプリケーション基盤を提供 ～

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、以下「テクマトリックス」）は、国内トップクラスの導入実績を誇るコンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp（ファストヘルプ）」に、「ソーシャル CRM 機能」を搭載し、SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）上での顧客対応機能を強化します。

SNS が急速に普及する中、SNS を積極的に活用した「顧客との能動的な対話」や「コミュニティでの対話」を通じ、「ロイヤルティの醸成」や「ブランド価値の向上」が求められています。しかし、多くの企業では、ブランド強化、販売促進、顧客サービスは、それぞれの担当部門が異なる為、部門毎に対応が異なり、顧客中心の一貫した顧客対応を行い難いのが現状です。この状況で、CRM を実現するには、顧客対応窓口であるコンタクトセンターが、単なる受付センターから企業の総合コミュニケーション窓口（コミュニケーションセンター）に進化し、既存チャネル（電話、eメール、FAX、Web等）に加えて、新規チャネルである SNS を通じた対話を一元的に管理し、能動的（アクティブ）/受動的（パッシブ）にコミュニケーションを行うことが重要です。

FastHelp は、コミュニケーションセンターを円滑に運営するための業務アプリケーション基盤となります。ソーシャルモニタリングからソーシャル・コミュニケーション（カスタマーサポート及びプロモーション）までの一連の業務を統合的に・効率的に支援するとともに、ソーシャル・コミュニケーションにおいては、SNS と既存チャネルを統合的に管理し、クロスチャネル対応を行うための業務基盤となります。

今回のバージョンアップにて強化される「ソーシャル CRM 機能」は本機能だけの利用も可能としており、FastHelp が持つ既存機能と合わせて、コミュニケーションセンター運営に必要とされる以下の機能を提供します。

- **SNS 自動受信機能：**
管理機能で設定した接続先 SNS（Facebook ページ等の特定の URL や Twitter@アカウント）から自動で投稿・コメント等の情報を取得することが可能です。
- **マルチチャネル対応機能：**
既存チャネル（電話、eメール、FAX、Web等）と同様に、SNS 自動受信機能にて取り込まれた Facebook の投稿・コメント、及び、Twitter のツイート・返信情報等は 1 件のコール（コンタクト）として取り込まれます。また、SNS を含む各チャネルからのコールを顧客に関連付けて履歴管理することが可能です。
- **クロスチャネル対応機能：**
1 件の投稿・コメント・つぶやきに対して、チャネルをまたいで対応することが可能です。既存チャネルでも電話での問合せに対し eメールで返答する場合があります。本機能により、投稿・コメント・つぶやきに対して電話対応に誘導したり、eメールで個別に対応したりする場合でも、一連

の対応履歴を管理することが可能です。

- **承認・ワークフロー機能：**
SNS 上のお客様の声（事案）の内容に応じてワークフローを複数定義することが可能です。事前に設定されたワークフローを利用することにより、社内の部門を横断するような事案処理の業務効率化と事案処理漏れ防止を強力に支援します。
- **危機管理機能：**
予め指定した危機管理キーワード（NG ワード等）が登録されると、管理者・経営者等に自動的にアラート通知を行います。SNS 上のお客様の声から、危機の予兆を察知するのに有効です。
- **メール反響分析機能：**
一斉配信したメールの開封確認・クリック確認・SNS サイトへ誘導後の足跡履歴のログ取得が可能となります。配信したメールに対する顧客の反響を自動的に集計・解析することで、メール配信業務を効率的に行えます。（※別途メールアウトバウンドオプションが必要です。）
- **レポート機能：**
SNS を含むチャネル毎の件数、担当者毎の対応件数、承認件数、問い合わせ区分（カテゴリ）毎の件数、対応完了までに要した平均処理時間等のレポートを標準機能として提供します。また、クロスレポートオプションを利用することにより、クロス集計レポートを作成することも可能です。

■ 「ソーシャル CRM 機能」の提供開始時期および提供形態と価格

- ・販売開始日 : 2012 年 2 月 1 日
- ・提供開始日 : 2012 年 3 月 1 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 : クラウドサービスの場合は月額 10 万円（税別）から利用可能
詳細は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

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。

Fast シリーズには、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウを集約したコンタクトセンター CRM システム「FastHelp」、FastHelp をベースに製薬業界くすり相談室 CRM システム「FastHelp Pe」、FastHelp をベースにプロモーション支援機能を強化したプロモーション支援システム「FastPromo」、CRM 視点で開発された FAQ システム「FastAnswer」が含まれます。また、豊富なオプション製品を装備し、お客様の業務に合わせた最適な CRM ソリューションを提供します。

【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。