



平成 24 年 2 月 1 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)

日本アバイア株式会社との業務提携に関するお知らせ

記

当社は、日本アバイア株式会社（以下、「日本アバイア」）と当社が開発・販売を行っているコンタクトセンター向け CRM ソフトウェアの再販契約を締結いたしましたので、添付資料のとおり、お知らせいたします。

日本アバイアは、コンタクトセンターで利用される電話の交換機等で 11 年連続国内トップシェアを維持しています。本業務提携により、日本アバイアのコンタクトセンター用の交換機等と当社のソフトウェアを組み合わせたコンタクトセンター向けの CRM システムをそれぞれの顧客へ一括提供することが可能になります。

以上

2012年2月1日

報道関係各位

テクマトリックス株式会社
日本アバイア株式会社

日本アバイアとテクマトリックス、
コンタクトセンター向け CRM システムの再販契約を締結
～日本アバイアがテクマトリックスの CRM システム「Fast シリーズ」を含
むコンタクトセンター・ソリューションをワンストップで提供～

テクマトリックス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:由利 孝、以下「テクマトリックス」)と企業向けコミュニケーション/コラボレーション・ソリューションおよびサービスのグローバル・プロバイダーである米アバイア・インクの子会社である日本アバイア株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:ロバート・スチーブンスン、以下「日本アバイア」)は、テクマトリックスが開発・販売を行う CRM システム「Fast シリーズ」の再販契約を締結しました。今回の合意により、日本アバイアはテクマトリックスの Fast シリーズを国内の顧客に対し、同社のコンタクトセンター・ソリューションの一部として提供します。

テクマトリックスは、顧客情報や顧客対応履歴を管理するコンタクトセンター向け CRM システムで Fast シリーズを提供する CRM システムベンダーです。一方、日本アバイアは、国内コンタクトセンター市場の PBX/ACD メーカー別対応シート数シェアにおいて11年連続トップシェア*を獲得している企業向けコミュニケーション/コラボレーション・ソリューションおよびサービスのプロバイダーです。

アバイアのソリューションはオープンスタンダードに準拠しており、様々な補完的なソリューションに対して統合および相互運用性を有しています。Fast シリーズは、導入企業のベストプラクティスを組み込んだ業務効率化のための豊富な機能を持つコンタクトセンター向け CRM システムです。

近年、メール、Web、Fax、IVR (Interactive Voice Response: 自動音声応答) 等多様化するコンタクトチャネルを一元的に管理し、関連する部門で情報シェアをするニーズが増加し、PBX/ACD と CRM アプリケーションを同時に導入するコンタクトセンターが増えています。テクマトリックスと日本アバイアは、導入が容易なソリューションをワンストップで提供することで、顧客対応品質および業務効率の向上を可能にします。

※出展: 2011年4月20日ミック経済研究所発行

「CRM 実現のための IT ソリューションマーケットの現状と展望 2011 年度版」227 ページ

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、ベストセラーCRM システム「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。これらの Fast シリーズ製品をクラウドサービス「FastCloud」でも提供しています。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。

詳細は、<http://www.techmatrix.co.jp/>をご覧ください。

アバイア (Avaya Inc.) について

アバイア・インク(本社所在地: 米国ニュージャージー州バスキングリッジ)は企業向けコミュニケーションおよびコラボレーションのグローバル・リーダーです。アバイアは、ユニファイドコミュニケーション・ソリューション、コンタクトセンター向けソリューション、データ・ソリューションおよび関連サービスを世界中のあらゆる企業に提供します。

※ Avaya 、アバイアのロゴは Avaya Inc. の登録商標です。

詳細は、アバイアの Web サイト <http://www.avaya.com> をご覧ください。

日本アバイアについては、<http://www.avaya.com/jp> をご覧ください。

【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/>

日本アバイア株式会社

マーケティング部

広報担当 坂田 彩

TEL/FAX: 03-5575-8829(one number) E-mail : sakata@avaya.com

URL: <http://www.avaya.com/jp>

*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。