



平成 24 年 5 月 22 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)

化粧品通販向けコンタクトセンターCRM システムの販売開始

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CRM「Fast（ファスト）シリーズ」に化粧品通販向け機能を強化した「FastPromo」の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。

化粧品や健康食品などのリピート販売が多い商品の通販事業においては、コンタクトセンターを中心とした、きめ細かな顧客対応が必要です。化粧品通販では、例えば、顧客ごとの肌状況や肌トラブル等に対するカウンセリング状況、過去の商品購入状況などに応じた顧客対応を行うことでリピート購入を促すことが可能となります。

当社は、国内トップクラスの導入実績を誇る製薬業界くすり相談室向けのコンタクトセンターCRMシステムに続き、化粧品通販向けのコンタクトセンターCRMシステムを販売することにより、特定の業界をターゲットとしたコンタクトセンターCRMシステムの販売事業を強化します。

以上

2012年5月22日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社

「FastPromo(ファストプロモ)」に顧客カルテ機能を搭載し、 化粧品通販向け CRM 機能を大幅に強化！

～コンタクトセンターでのカウンセリング業務を支援し、販売拡大をバックアップ～

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、リピート顧客を創るプロモーション支援システム「FastPromo 4.10」に化粧品通販向け機能を搭載し、化粧品通販向け CRM システム販売事業を強化します。

化粧品や健康食品などのリピート販売が多い商品の通販事業においては、コンタクトセンターを中心とした、きめ細かな顧客対応と顧客属性に応じた CRM 施策の展開が、事業成功の鍵を握ります。

化粧品通販業界では、主な顧客接点であるコンタクトセンターで、顧客ごとの肌状況や肌トラブルなどに対するカウンセリング状況、過去の商品購入状況などに応じた顧客対応を行うことで、リピート購入を促したり、自社製品の有効な使用方法をお知らせしたりする事が重要です。

FastPromo は、顧客との関係強化やプロモーション活動の効率化を支援する従来の機能に加え、化粧品通販事業者向けの業務支援機能を大幅に強化し、販売強化を支援します。

■ FastPromo 4.10 で追加・強化された主な機能は以下の通りです。

● 顧客カルテ機能

お客様の肌状況や肌トラブルなどに対するカウンセリング状況を管理する顧客カルテ機能を提供します。コンタクトセンターの担当者は、顧客カルテのカウンセリング情報を見ながら顧客対応を行う事で、顧客ニーズを的確に把握した対応が可能となります。

また、「申し送り事項」を登録することにより、次回入電時に前回担当者からの引継ぎ内容や顧客対応時の注意事項を照会でき、顧客ごとのきめ細かな対応が可能になります。

● 顧客シェア管理機能

顧客ごとの購入済み商品群（シェア獲得済）と未購入の商品群（シェア未獲得）を管理する顧客シェア機能を提供します。顧客シェア管理機能により、シェア獲得済商品とシェア未獲得の商品が簡単に確認でき、アップセルやクロスセルを強力に支援します。また、シェア獲得済み商品は、過去の受注履歴から購買サイクルを自動的に計算しアラート表示する事ができ、次回リピート購入をスムーズに促す事ができます。

● 業務ワークフロー管理

通販事業者のコンタクトセンター業務で発生する、他部署への処理依頼業務および処理ステータス管理業務を大幅に効率化する業務ワークフロー管理機能を提供します。

例えば返品処理対応など、複数部門に跨る業務をワークフロー設定によって自動化することで、スムーズに処理が連携されます。更に、ステータス管理機能によって処理漏れを防ぐ効果も期待できます。

■ 「化粧品通販向け機能」の提供開始時期および提供形態と価格

- ・販売開始日 : 2012年5月22日
- ・提供開始日 : 2012年6月15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

■ FastPromo について

「FastPromo」は、豊富な導入実績を持つコンタクトセンターCRM システム「FastHelp」のコンタクトセンターでの顧客対応支援機能をベースとして、受注情報管理機能、プロモーション支援機能、CRM 分析・プロモーション分析機能など、プロモーション活動に必要な機能を追加・拡張したパッケージ製品です。

「FastPromo 特徴①」 顧客とのコミュニケーションに関する情報を一元管理

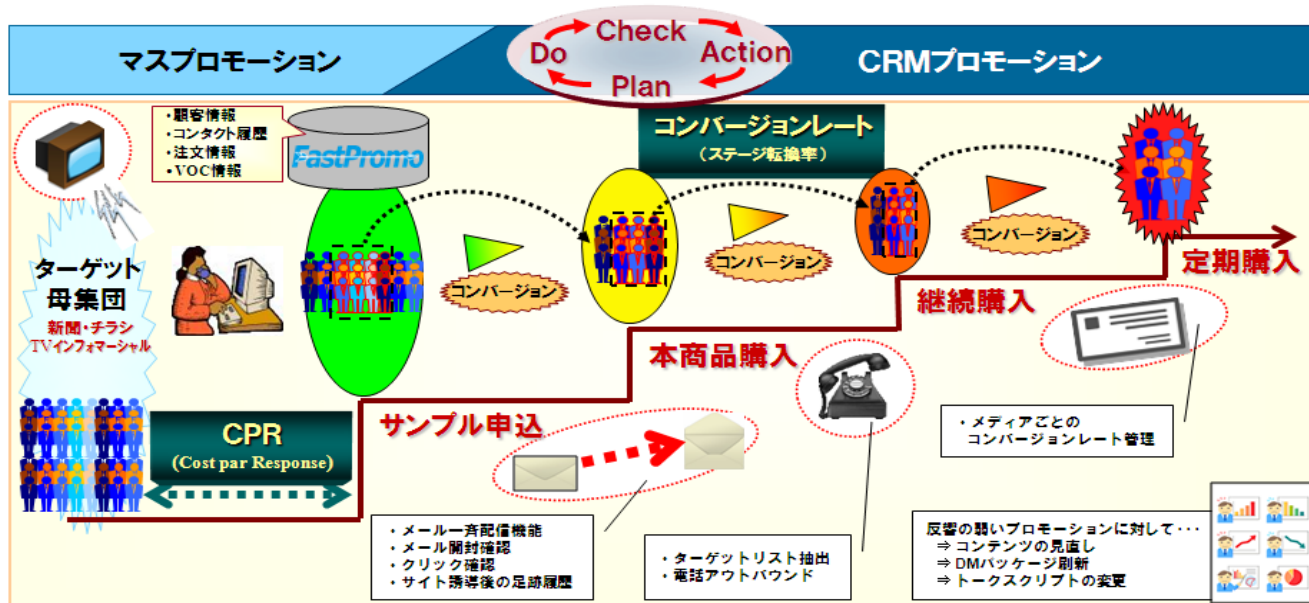
企業側から展開した広告やキャンペーン情報、注文と紐付かないコミュニケーション情報を一元管理

「FastPromo 特徴②」 顧客ステータスとコンバージョンレートの管理

顧客ごとの購買ステップの進捗（ステータス）やコンバージョンレート（ステップ進展率）を管理

「FastPromo 特徴③」 WEB・メール・電話のクロスチャネルプロモーション機能

メール・電話・WEB のクロスチャネルを活用して、高度なプロモーション業務を効率よく実現



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 ソリューション営業部 北 真幸、関 佳美

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。