



平成 27 年 1 月 28 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、東証第一部)  
問合せ先 執行役員管理本部長 森脇 喜生  
(TEL. 03-5792-8601)

## くすり相談室専用 CRM システム「FastHelp Pe」 新バージョン販売開始のお知らせ

### 記

当社は、くすり相談室専用 CRM システム「FastHelp Pharmaceutical Edition (ファストヘルプ ファーマスーティカル エディション) 以下略称：FastHelp Pe (ファストヘルプ पीイー)」の新バージョンの販売を、2015 年 2 月 17 日より開始しますので、添付の通りお知らせします。

「FastHelp Pe」は、国内トップクラスの導入実績を誇る当社のコンタクトセンター CRM システム「FastHelp (ファストヘルプ)」に、くすり相談室で行う業務を効率よく行うための機能を装備した、くすり相談室専用の CRM システムです。

今回の新バージョンでは同時に販売開始となる「FastHelp5 (ファストヘルプ ファイブ)」の特長を継承し、直感的で使いやすく、ユーザーにやさしい操作性を実現することで、お客様と企業の重要な接点であるくすり相談室の業務効率・対応品質をより向上させます。

以上

2015年1月28日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社

## くすり相談室専用 CRM システムの FastHelp Pharmaceutical Edition (Pe) 新バージョンを FastHelp5 と同時にリリース

*FastHelp5 の最新機能をベースに、相談室の業務効率・対応品質の向上と、  
更なる MR 支援を強化*

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、製薬会社の「くすり相談室」向け CRM システム『FastHelp Pharmaceutical Edition(ファストヘルプ ファーマスーティカル エディション:略称「FastHelp Pe(ファストヘルプ पीイー)』』の新バージョンの販売を、コンタクトセンターCRM システムの新バージョン「FastHelp5(ファストヘルプ ファイブ)」と同時に、**2015年2月17日**より開始します。

FastHelp Pe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のベストプラクティス「FastHelp」に、くすり相談室特有の業務を効率的に行うための機能を標準装備したくすり相談室専用のCRMシステムです。FastHelp Peにより、短期間、かつ、低価格で、くすり相談室のCRMシステム構築が可能となります。2004年の初版リリース以来、FastHelp Peは多くの製薬会社で利用されています。新バージョンでは、この間に培われた経験・ノウハウの反映に加え、FastHelp5の最新機能を全て搭載しています。

- **『ドクター、病院、薬局、担当 MR の一元管理』**:くすり相談室の関係者(ドクター、医療関係者、MR 等)と施設等を一元管理することが可能です。
- **『MR/お問い合わせ元との密な連携』**:ドクターや薬局からくすり相談室へ入った問合せとその対応内容を、担当 MR の PC メールや携帯メールに通知します。この通知機能によりお問い合わせ元(ドクターや医療関係者)と MR、くすり相談室が密に連携することが可能になります。
- **『マルチチャネル対応』**:電話、E メール、Web、FAX などマルチチャネルからの問合せを顧客に関連付けて一元管理することが可能です。顧客情報・施設情報・お問い合わせ情報・商品情報・FAQ 等を参照しながら、顧客の状況に合わせたチャネルでの対応を迅速に行うことができます。

### ■ FastHelp Pe の主な特長および新機能

テクマトリックスは、約 20 年に渡って積み重ねてきた経験・ノウハウ・技術の全てをつぎ込んだ新しい世代のコンタクトセンターCRM システム「FastHelp5」を開発しました。

FastHelp Pe は、FastHelp5 の最新機能を搭載し、**使いやすさ**にこだわり抜いて新たに開発した“**やさしいユーザーインターフェース**”により、製薬業界においてお客様と企業との重要な接点であるくすり相談室に“**ゆとり**”と“**集中**”をもたらすと共に、お客様と企業との関係に“**深化**”と“**進化**”をもたらします。

FastHelp Pe の大きな特長を、以下の 5 つ観点からご紹介いたします。

基本的には FastHelp5 製品の特長を継承しますが、FastHelp Pe にて拡張されている機能は下線(オレンジ色)が入っている箇所となります。

#### ①【操作性(Usability)】

- 直観的で使いやすいユーザーインターフェース

- 長時間利用しても疲れない、優しいデザインと操作性  
[主な機能・特長]  
やさしいユーザインターフェース、数種類の画面配色デザイン、タブレット対応

## ②【機能性 (Functionality)】

- 多彩で豊富な標準機能
- 多数の導入実績から生まれた実践的な機能  
[主な機能・特長]  
顧客(患者、ドクター、薬剤師)・施設情報(医療機関、薬局、卸)・製品(お薬)マスタ情報・企業内組織情報(事業部、支店、営業所、所属社員)等の一元管理、マルチチャネル(電話、Eメール、Web、FAX)対応、ユーザカスタマイズ機能、FAQ/テンプレートなどの回答支援機能、マルチテナント機能、アラート機能、定型帳票機能

## ③【俊敏性 (Agility)】

- MR、相談室内及び関連部門の関係者への速やかで、確実なエスカレーション
- 全社レベルでの迅速な情報共有  
[主な機能・特長]  
MR 連携機能、メッセージング機能(センター内チャット機能)、エスカレーション機能、ワークフロー機能、レポート機能

## ④【柔軟性 (Flexibility)】

- 利用シーンや利用方法に合わせた柔軟なカスタマイズ開発
- 必要に応じて追加可能なオプション製品群  
[主な機能・特長]  
パッケージ製品ならではの短期導入、パッケージ製品でありながら柔軟なカスタマイズ開発が可能  
CTI 連携機能、通話録音装置連携機能、トークスクリプト機能、アウトバウンド機能

## ⑤【拡張性 (Scalability)】

- 利用者数増や、センター増設に臨機応変に対応するシステム構成
- メディカルデータベース情報(医療機関、医師、薬剤師情報等)を容易に取り込める連携機能
- 他ツール、社内システム等との容易な連携・接続  
[主な機能・特長]  
データインポート・エクスポート機能、LDAP 連携機能、SSO(シングルサインオン)連携機能、AP/DB サーバの冗長化構成、負荷分散装置などを利用した大規模システム構成

## ■ FastHelp Pe の販売・提供に関して

### 【オンプレミス(ライセンス販売)】

- ・販売開始日 : 2015年2月17日(※1)
  - ・提供開始日 : 2015年4月1日
  - ・価格 : 別途お問合せください
- ※1 : テクマトリックス CRM FORUM 2015 の開催日より販売開始、本イベントにて初お披露目

### 【クラウドサービス(※2)】

- ・販売/提供開始日 : 2015年度第2四半期予定
  - ・価格 : 別途お問合せください
- ※2 : クラウドサービスは「FastCloud(ファストクラウド)」という名称で提供しています

## ■ 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。

## ■ 「Fast シリーズ」に関して

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向け 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。Fast シリーズの詳細はこちらから⇒ <http://fasthelp.jp>

## 【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、関 佳美  
TEL: 03-5792-8605 E-mail: [crm@techmatrix.co.jp](mailto:crm@techmatrix.co.jp)  
URL: <http://fasthelp.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。