

2020年3月26日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社
(東証一部 / 証券コード : 3762)

CRM/FAQ ソリューション「Fast シリーズ」と アドバンスト・メディアの AI 音声認識ソリューションが連携

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」)と株式会社アドバンスト・メディア(本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木清幸 以下、「アドバンスト・メディア」)は、テクマトリックスが提供するコンタクトセンター向け CRM/FAQ ソリューション「Fast シリーズ」と、アドバンスト・メディアが提供するコールセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite (アミボイス コミュニケーション スイート)」とのシステム連携を実現しましたので、お知らせいたします。

Fast シリーズは、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウが集約されたコンタクトセンター向け CRM/FAQ ソリューションです。この度、Fast シリーズの CRM システム「FastHelp5」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」と、国内シェア No.1※を誇る、アドバンスト・メディアの AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」が連携いたしました。

オペレーターとお客様の通話をリアルタイムで文字化し、CRM/FAQ ソリューションと連携することで、対応品質向上および顧客満足度向上、業務効率化の実現に貢献します。

① 「FastHelp5」と「AmiVoice Communication Suite」の連携

音声認識によりテキスト化された通話全文が「FastHelp5」に自動登録されます。通話終了後の対応履歴作成の効率化や、会話内容全文が記録されることで、お客様の生の声を残すことができます。

② 「FastAnswer2」と「AmiVoice Communication Suite」の連携

事前に設定したキーワードを発話すると、キーワードが自動的に「FastAnswer2」の FAQ 検索ワードに設定されます。FastAnswer2 上で検索したいキーワードを選択するだけで自動的に回答候補が表示されるため、文字入力が不要になり、よりスピーディーな回答ができます。

■テクマトリックス株式会社 について

テクマトリックス(東証一部:3762)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」を提供しております。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/FAQ ナレッジパッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。

■Fast シリーズについて

Fast シリーズとは、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汎用型コンタクトセンター CRM システム「FastHelp5」の他、製薬業界くすり相談室業務に特化した CRM システム「FastHelp Pe」、市民の声・広聴システムの「FastHelp Ce」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」の総称です。Fast シリーズ全製品は、オンプレミス型だけでなくクラウドサービス「FastCloud」でもご利用いただけます。

■FastHelp5 について

FastHelp5 は、「コンタクトセンターからビジネスを強くする」をキーコンセプトに、テクマトリックスが約 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 CRM システムです。使いやすさにこだわり抜いて新たに開発した“やさしいユーザインターフェース”が、お客様と企業との重要な接点であるコンタクトセンターに“ゆとり”と“集中”をもたらし、お客様と企業との関係に“深化”と“進化”をもたらします。お客様と深い絆で結ばれる強いビジネスをコンタクトセンターから生み出します。

■FastAnswer2 について

FastAnswer2 は、カスタマーサポートに必要な FAQ ナレッジの管理や検索機能を大幅に強化し、オペレーターの対応品質と業務効率の向上、お客様の自己解決率を向上させる FAQ ナレッジシステムです。コンタクトセンターで作成される FAQ や顧客対応用のマニュアルに限らず、取扱説明書、製品仕様書、規約集、過去の対応履歴などをナレッジとして収集・蓄積できることで、統合ナレッジデータベースとして活用できます。

Fast シリーズ、及び、FastHelp5、FastAnswer2 の詳細はこちらから⇒ <https://fasthelp.jp>

■株式会社アドバンスト・メディアについて

音声認識技術「AmiVoice」を主軸に、ソリューション事業・プロダクト事業・サービス事業の 3 つの形態で事業を展開しており、コールセンター、医療、製造・物流・流通、建設・不動産、議事録作成、教育、モバイル、ロボットなど、幅広い業種業態にて活用されています。「AmiVoice」は、従来の機械が中心となる音声認識と異なり、人が自然に機械に話しかけるとあたかも人間のように受け答えや記録などの動作をしてくれる、音声認識を中心とした知的ヒューマンインターフェースです。アドバンスト・メディアは、人と機械との自然なコミュニケーションを実現し、豊かな未来を創造していくことを目指します。 <https://www.advanced-media.co.jp/>

■AmiVoice Communication Suite について

オペレーターとお客様との全会話を音声認識技術で文字化する事で、VOC 分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策等、様々な活用を可能にする、コンタクトセンター業界シェア No.1 の AI 音声認識ソリューションです。音声認識エンジンにディープラーニングの発展技術であるリカレントニューラルネットワークの

「LSTM (Long Short-Term Memory)」を実装しており、高い認識率を誇ります。

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-communication-suite>

※出典：ITR「ITR Market View：AI 市場 2019」音声認識市場—コールセンター向けベンダー別売上金額シェア（2017～2019 年度予測）

＜本プレスリリースに関するお問い合わせ先＞
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第一部
担当：藤田、柏木、守本
E-mail：crm@techmatrix.co.jp
URL：<https://fasthelp.jp>
TEL：03-4405-7836 / FAX：03-6436-3536

*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。