



平成 28 年 11 月 30 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. 03-4405-7802)

「FastHelp」と「LINE Customer Connect」を連携

記

当社は、LINE 株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長：出澤 剛、以下 LINE）の「LINE」を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」と、当社のコンタクトセンターCRM システム「FastHelp」を連携させた顧客サービス・ソリューションの提供を開始しますので、添付の通りお知らせします。

以上

Press Release

テクマトリックス株式会社

CRM システム「FastHelp」と LINE のカスタマーサポートサービス 「LINE Customer Connect」との連携機能開発を開始

～ 人工知能と有人対応を組み合わせた顧客サービスソリューションの LINE 上での提供を目指す ～

テクマトリックス株式会社(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)は、テクマトリックスが提供するコンタクトセンターCRM システム「FastHelp」において、LINE 株式会社(東京都渋谷区、代表取締役社長:出澤 剛、以下:LINE)のコミュニケーションアプリ「LINE」を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」と連携した顧客サービス・ソリューションの提供に向けた準備を開始しました。このソリューションにより、企業の顧客は、従来の電話やメールに加え、日本国内で月に 6,200 万人が利用する LINE 上で顧客サービスに利用できるようになる為、利便性が飛躍的に高まります。企業は、顧客とのコミュニケーションを円滑にする事で、顧客満足度を向上させることが可能になります。

テクマトリックスが提供する「FastHelp」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世代のコンタクトセンター向け CRM システムです。ユーザーインターフェースは直観的で使いやすく、操作性に優れています。オペレータの有人によるチャットサポート機能に加え、顧客情報・マルチチャネルによる問い合わせ情報の管理、業務効率や対応品質を向上する回答支援機能や多角的なアラート機能など、多彩で実践的な標準機能を搭載し、小規模から大規模まで幅広い規模のコンタクトセンターに対応できる高い拡張性と可用性を持ち合わせています。

「FastHelp」は、LINE Customer Connect の Chat Option(AI)パートナーが提供する人工知能(AI)システムと連携し、AI による自動応答(AI/BOT)と有人対応(オペレータ)をスムーズに切り替えることができるようになるため、高品質な顧客サービスを廉価に提供する事が可能になります。

■ 提供サービスの概要



※上記の LINE 画面はイメージ図となっており、実際のサービス提供時の画面とは異なります。

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。

詳細は、Fast シリーズの Web サイト <http://fasthelp.jp/> をご覧ください。

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「FastHelp」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」、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」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。

Fast シリーズの詳細は <http://fasthelp.jp> をご覧ください。

LINE Customer Connect について

「LINE Customer Connect」は、ユーザーと企業のコミュニケーションをより円滑にして利便性を飛躍的に高め、機会損失や人件費の削減を図る法人向けカスタマーサポートサービスです。企業は、LINE が提携するサードパーティの有人チャットシステムや AI(人工知能)などを任意で組み合わせて導入することができ、自社の Web サイト・LINE アカウント・電話へユーザーからの問合せに対し、LINE アカウント上で対応することが可能です。

※2017 年春を目処に本格提供開始を予定し、試験運用を実施中です。

※LINE のプレスリリースについては、<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2016/1571> をご確認ください。

【本件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部
木原 満博
電話: 03-4405-7836 E-mail: crm@techmatrix.co.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。