



平成 29 年 7 月 12 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「まいと〜く」が連携、 コンタクトセンター向けソリューションを提供開始

記

当社は、株式会社インターコム（本社：東京都台東区、代表取締役社長：松原 由高）が開発・提供する FAX システム「商品名：まいと〜く Center Hybrid」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
株式会社インターコム

テクマトリックスとインターコム、 コンタクトセンター向けソリューションを提供開始

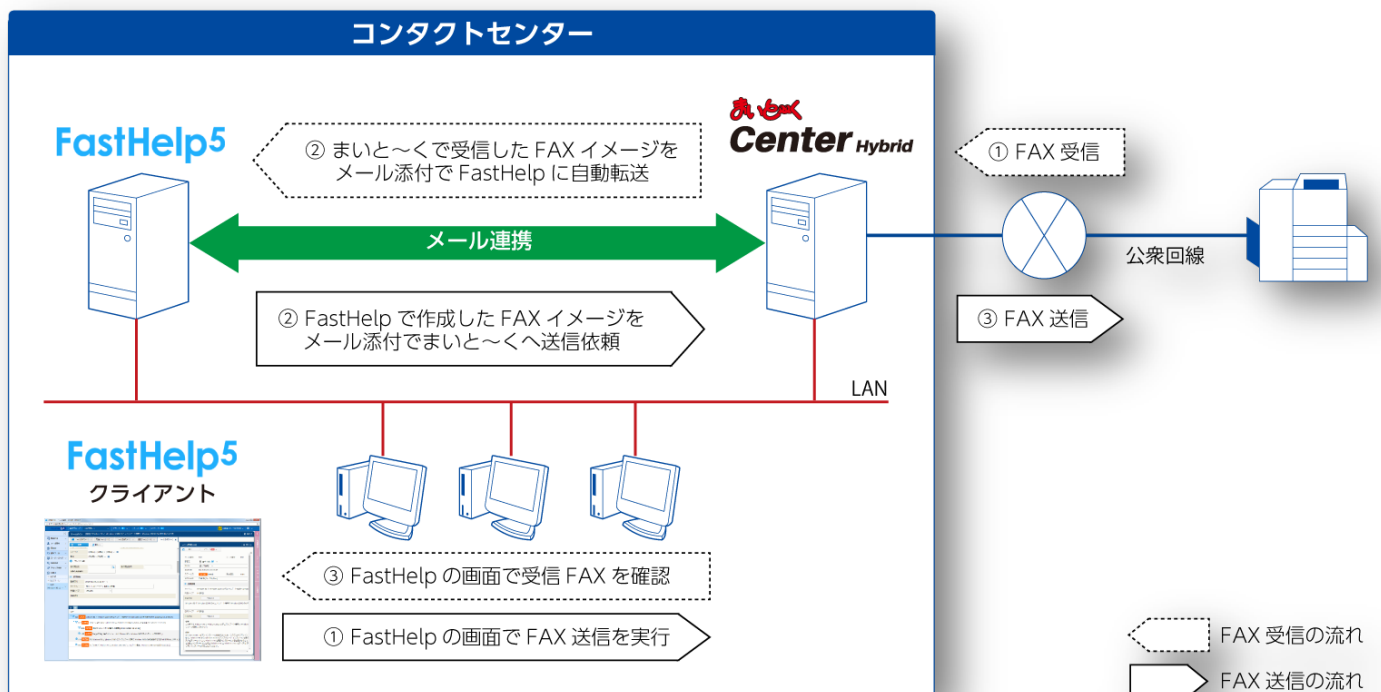
～ CRM システム「FastHelp」と FAX システム「まいと〜く」が連携 ～

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)と株式会社インターコム(本社:東京都台東区、代表取締役社長:松原 由高、以下:インターコム)は、テクマトリックスが開発・提供するコンタクトセンターCRM システム「商品名:FastHelp5」(以下:「FastHelp」)と、インターコムが開発・提供する FAX システム「商品名:まいと〜く Center Hybrid」(以下:「まいと〜く」)との連携を実現しました。

CRM システム市場で約 20 年の実績がある「FastHelp」に、FAX システム市場で同じように約 20 年の実績がある「まいと〜く」の FAX 機能を連携させることにより、コンタクトセンターにおいて、電話・メールに FAX を加えたすべての顧客サービスチャネルの一元管理ができるようになります。

このコンタクトセンター向けソリューション(以下:本ソリューション)は、テクマトリックスおよびテクマトリックスの販売パートナーから全国のコンタクトセンターを持つ企業様へ 2017 年 7 月 12 日より販売を開始します。

《本ソリューションの概要》



システム連携イメージ

本ソリューションでは、顧客や取引先と送受信する FAX を「まいと〜く」で電子化・ペーパーレス化することで、FAX イメージや送受信履歴を電子データとして「FastHelp」で一元管理できるようになります。「まいと〜く」と「FastHelp」の間では、FAX イメージをメールの添付ファイルとして送受信することで連携を実現します。一般的なメールを連携方法として採用できるため、特別な開発や難しい設定作業は必要なく、短期間でシステム構築が可能です。

顧客や取引先とのやり取りに FAX が必須なコンタクトセンターでは、電話やメールと同じように FAX を一元管理できる本ソリューションを導入することで、特に FAX 業務の効率化と FAX 対応によるサービス向上を実現できます。

《本ソリューションの背景》

中小企業を取引先を持つ製造業のコンタクトセンターでは、受発注書などの帳票のやり取りに依然として FAX を活用しています。また、金融・保険業のコンタクトセンターでは、信用書類などで手書き文書を使用しており、販売代理店とのやり取りに FAX を使用した方が都合がよいといった例もあります。

テクマトリックスでは、市場全体としては FAX ニーズが低下しているものの、製造業や金融・保険業などの FAX を必要としているコンタクトセンターのためにリーズナブルで導入しやすい FAX 機能の提供を検討していました。

インターコム「まいと〜く」は、他の FAX システムと比べてリーズナブルな価格体系であることに加え、メール連携機能を備えています。そのため、FastHelp とのシステム連携を行うために特別な開発は不要となり、導入時のトータルコストを削減できるメリットがあります。

テクマトリックスとインターコムは、両社のシステムを連携させることで、FAX ニーズのあるコンタクトセンター向けに高い付加価値を提供できることを確認し、本ソリューションの販売開始に至りました。

■「FastHelp5」について

「FastHelp5」は、約 20 年に渡って積み重ねてきた経験・ノウハウ・技術のすべ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。顧客情報・マルチチャネルによる問い合わせ情報の管理、業務効率や応対品質を向上する回答支援機能や多様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。

▼「FastHelp5」Web サイト

<http://fasthelp.jp/product/fasthelp5/>

■「まいと〜く Center Hybrid」について

「まいと〜く Center Hybrid」は、累計 1 万 3000 社以上の導入実績を誇る FAX サーバーシリーズの最新ソリューションです。企業の FAX 受注・受付業務、帳票の FAX 送信業務をペーパーレス化・電子化するシステムを、従来のオンプレミスに加えてクラウド (IaaS) でも構築できます。FAX 業務の効率化とコスト削減、サーバー導入・運用の効率化とコスト削減を同時に実現します。また、メール連携をはじめ、CSV ファイル連携、ファイルエクスポート連携、API 連携などの様々なシステム連携機能を備え、業務システムとの連携実績が多数あります。

▼「まいと〜く Center Hybrid」Web サイト

http://www.intercom.co.jp/mytalk_center_hybrid/

■テクマトリックス株式会社の会社概要

設立：1984 年 8 月 30 日

代表取締役社長：由利 孝

資本金：12 億 9,812 万円

本社所在地：〒108-8588 東京都港区三田 3-11-24 国際興業三田第 2 ビル

TEL：03-4405-7800(代表)

URL：<http://www.techmatrix.co.jp/>

事業内容：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。

■株式会社インターコムの会社概要

設立: 1982年6月8日

代表取締役会長 CEO: 高橋啓介

代表取締役社長: 松原由高

資本金: 8,400万円

本社所在地: 〒110-8654 東京都台東区台東 1-3-5 反町ビル

TEL: 03-3839-6231(代表)

URL: <http://www.intercom.co.jp/>

事業内容: 1982年の創業以来、“通信のインターコム”として「まいと〜く」「FALCON」「Biware」など、数々のヒット商品を生み出してきました。現在は「通信」「サービスデスク」「運用管理」「ワークスタイル変革」の4つの事業テーマで企業向けソフトウェアの企画・開発・販売を行っています。メガバンクなど金融機関で多数の導入実績を誇るサービスデスクの「RemoteOperator」をはじめ、運用管理の「MaLion」、ワークスタイル変革の「デリバリーセンター」など、当社の新たな柱となる商品はすべてクラウドサービスで提供しています。

■本ソリューションに関する問い合わせ先

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(きはら)

TEL: 03-4405-7836

株式会社インターコム

営業本部 COMグループ

TEL: 03-3839-6340

■本プレスリリースに関する問い合わせ先

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(きはら)

TEL: 03-4405-7836

E-mail: crm@techmatrix.co.jp

株式会社インターコム

営業本部 営業推進部 広報宣伝グループ 澤田(さわだ)/山中(やまなか)

TEL: 03-3839-6775

E-mail: market011@intercom.co.jp

※FastHelp は、テクマトリックス株式会社の登録商標です。

※interCOM は、株式会社インターコムの登録商標です。

※その他、記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

以上