

2019年5月30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)

AI でコンタクトセンターの生産性を向上させるソリューションの提供開始 音声認識・自動要約と CRM システムを連携

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)と国立研究開発法人産業技術総合研究所(以下「産総研」)発のベンチャー企業である Hmcomm 株式会社(本社:東京都港区、代表取締役:三本 幸司、以下「Hmcomm」)は、AI を活用してコンタクトセンターの生産性を向上させるソリューションを共同で開発し、提供を開始しました。

このソリューションでは、Hmcomm の AI 音声認識・自然言語処理システム「VContact」が、消費者とコンタクトセンター・オペレーターとの対話を音声認識・テキスト化し、更に対話内容の自動要約を行い、要約された対話データはテクマトリックスの CRM システム「FastHelp5」に自動的に取り込まれます。これによりオペレーターの後処理時間を大幅に短縮できる為、コンタクトセンターの生産性を向上することが可能となります。また、自動要約により対応記録の品質を均一化できるので、企業のさまざまな活動に活用できる顧客の声 (VoC) データの効率的な収集を実現します。



■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。

Press Release

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

■Hmcomm 株式会社について

産総研発のベンチャー企業として、産総研独自の音声処理技術を基盤とした要素技術の研究／開発、ソリューション／サービスの提供を行っています。音声処理プラットフォーム「The Voice」と異音検知プラットフォーム「FAST-D」を基盤とし、「音から価値を創出し、革新的サービスを提供することにより社会に貢献する」を理念としています。

■VContact について

Hmcomm AI 音声認識・自然言語処理システム「VContact」（コールセンター向けプロダクト）は、顧客の音声リアルタイムに認識しながら、オペレーターとカスタマーの話者をそれぞれテキスト化してモニターに表示しながら FAQ 自動表示、会話終了後に自動要約や FAQ の自動作成を行うシステムです。これにより、オペレーター業務の飛躍的な生産性向上を図ることを可能としています。また、「VContact」には、ユーザー自身で音声認識率を向上させることが可能な自動学習機能を提供しています。これにより運用コストを抑えることが出来ます。

＜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：川澄、守本、藤田
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。