



平成24年6月7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、東証第二部)
問合せ先 企 画 部 長 森脇 喜生
(TEL. 03-5792-8601)

くすり相談室向けコンタクトセンターCRM システムの 新バージョン販売開始

記

当社は、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 システム「FastHelp (ファストヘルプ)」のくすり相談室向け機能を強化した「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」の新バージョンの販売を開始いたしますので、添付の通り、お知らせいたします。

「FastHelp Pe」は製薬業界のくすり相談業務で必要とされる機能を搭載した製薬業界くすり相談室向け CRM システムです。この度、この「FastHelp Pe」の機能を大幅に強化し、FAQ システムの「FastAnswer (ファストアンサー)」との連携が強化されました。

ドクターやMR(医薬情報担当者)等からくすり相談室へ問い合わせのあった内容が、迅速にFAQ (頻繁に聞かれる質問とそれに対する回答をあらかじめまとめた問答集) 情報として WEB 公開することが可能になったため、同様の問い合わせをしようとしていたドクターやMR等はくすり相談室へ問い合わせすることなく、病院や外出先でスマートデバイス (スマートフォン、iPad) 等を利用して情報を入手することが可能になります。

以上

2012年6月7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 機能を大幅に強化 FastHelp Pharmaceutical Edition (Pe) 新バージョンの販売開始

～ FAQシステムとの連携によるスマートデバイスの活用で更なるMR支援の強化へ～

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」の新バージョン「FastHelp Pe 4.13」の販売を開始いたします。

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為の機能を追加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、この間に培われたノウハウの反映に加え、FastHelp4の最新機能を搭載しています。さらに、FAQシステムのFastAnswerとの連携強化を行う事で、FastHelp Peに蓄積されたFAQ情報をタイムリーにWEBに公開することができるため、病院など外出先でのスマートデバイス（スマートフォン、iPad）等を利用したMR支援FAQとして活用することが可能となります。

■ FastHelp Pe の主な特長は以下の通りです。

くすり相談室に必要な機能を標準で装備

くすり相談室に必要なワークフローや CRM 機能を標準で装備しています。

- 『**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 に電子メールや FAX で通知します。これによりお問い合わせ元（ドクターや薬局）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、FAX、Web などマルチチャネルからのお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・お問合せ情報・商品情報・FAQ 等をマルチウィンドウ画面で参照しながら、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。

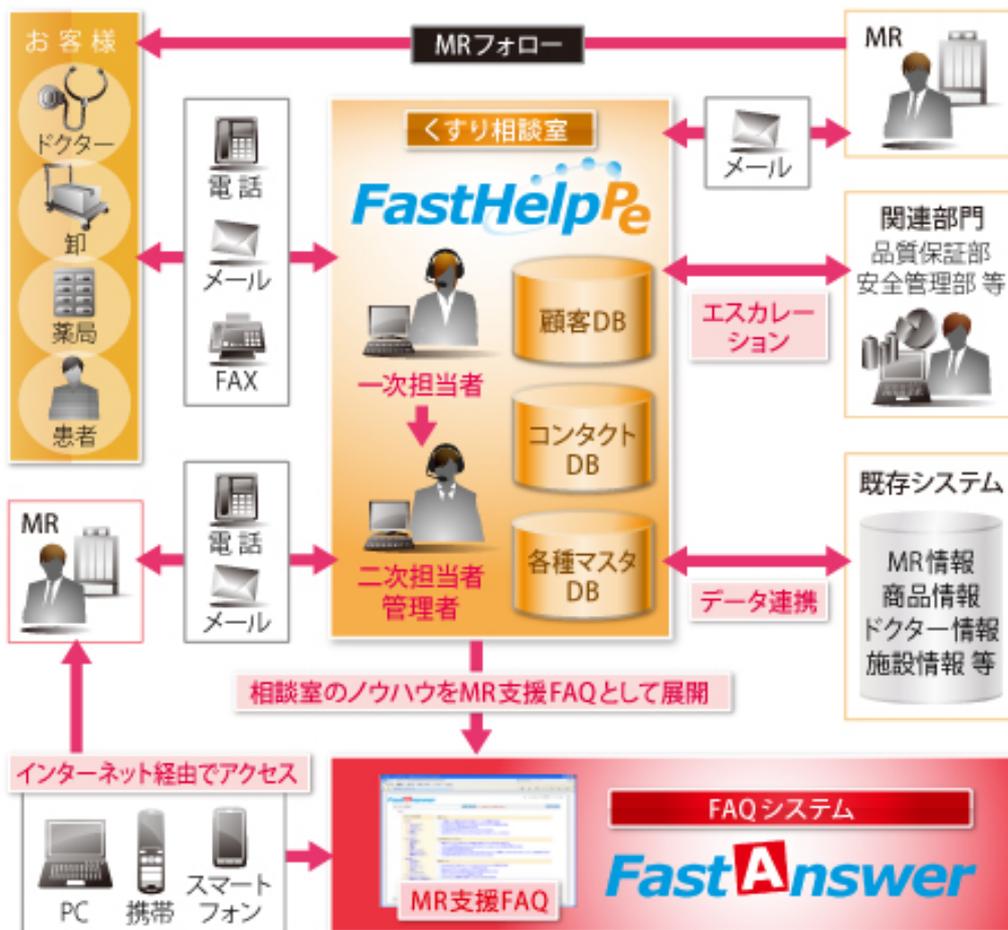
■ FastHelp Pe 4.13 の主な機能は以下の通りです。

- 『**セルフカスタマイズ機能**』：画面カスタマイズ機能を更に強化しました。画面毎により細かい項目設定ができるようになったため、業務に応じた画面設定を柔軟に行うことができます。また、レイアウトメンテナンス機能の提供により、お客様自身による画面カスタマイズ機能を強化。項目の表示/非表示、表示位置、ラベル背景色、必須項目チェック等、画面レイアウトをプログラムレスで柔軟に変更する事ができるようになりました。

- **『ワークフロー機能』**: お問合せ（事案）の内容に応じてワークフローを複数定義することが可能です。予め設定されたワークフローを利用することにより、社内の部門間を跨ぐような事案の処理業務の効率化と処理漏れ防止に役立ちます。
- **『危機管理機能』**:
予め指定した危機管理キーワード（NGワード等）が FastHelp Pe に登録されると、管理者・経営者等に自動的にアラート通知を行います。くすり相談室に寄せられるお客様の声から、危機の予兆を察知するのに有効となります。
- **『FastAnswer 連携機能』**:
FastHelp Pe 内に登録されている FAQ 情報（関連 FAQ、添付ファイルも含む）、製品情報、カテゴリ情報等を、シームレスに FAQ システム「FastAnswer（ファストアンサー）」に連携することが可能です。くすり相談室、社内関連部門の利用にとどまらず、スマートデバイス（スマートフォン、iPad 等）を利用した MR 向け FAQ コンテンツの提供も可能となります。
- **『データ管理機能』**:
他システムへのデータ連携機能強化により、複数の出力ファイル定義とファイル作成スケジュールの設定が可能です。また、CSV マッピング機能の提供により、他システムから FastHelp Pe へのデータ取り込み時のフォーマット変更、並びに、データ抽出時のフォーマット変更を、連携プログラムの開発を行うことなく実現することが可能です。
- **『定型帳票出力機能』**:
登録された履歴内容を元に単一もしくは複数の定型帳票を自動作成。定型帳票を利用して他部門との業務連携を行っているくすり相談室の業務効率を大幅に改善します。
- **『クロスレポート機能』**:
高度な分析業務を支援するレポートシステムで、直感的な操作で簡単にクロス集計レポート作成が可能になりました。
- **『トークスクリプト機能』**:
対話の流れを表すトークスクリプト図の作成、スクリプトに沿った対話進行支援、及び、対話終了後の対応履歴の自動登録が可能になりました。応対品質を均一化し、後処理時間を短縮します。
- **『HTML メール機能』**:
HTML 形式のメール送受信が可能です。返信・転送を行う場合、テキスト形式か HTML 形式を選択することができます。HTML 形式の返信の場合、専用の HTML 編集エディタを利用することで短時間での HTML メールの作成を可能にします。
- **『メール反響分析機能』**:
一斉配信したメールの開封確認・クリック確認・WEB サイトへ誘導後の足跡履歴のログ取得が可能となります。配信したメールに対する顧客の反響を自動的に集計・解析することで、メール配信を戦略的に行うことができます。
- **『SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）自動受信機能』**:
管理機能で設定した接続先 SNS（Facebook ページ等の特定の URL や Twitter@アカウント）から自動で投稿・コメント等の情報を取得することが可能です。
- **『アカウント管理機能』**:
ログインアカウントのロック処理、認証方式の判定処理（FastHelp Pe 標準のログイン認証または LDAP 認証）、パスワード有効期限チェック処理等、情報セキュリティ機能を強化します。

- 『LDAP 認証連携機能』：
LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) を利用して FastHelp Pe ログインユーザの認証処理を行うことが可能になります。
- 『CentOS / PostgreSQL 対応』：
CentOS 及び PostgreSQL へ対応しました。

図：くすり相談室の業務と MR 支援を大幅強化



■ FastHelp Pe 4.13 の提供開始時期および提供形態と価格

- ・提供開始日：2012年6月20日
- ・提供形態：「ライセンス販売形態」および「クラウドサービス (FastCloud)」にて提供
- ・価格：別途お問合せください

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 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。

【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 FAX: 03-5792-8705 E-mail : crm@techmatrix.co.jp

URL: <http://www.techmatrix.co.jp/crm/fast/>

*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。