



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」を連携

～ 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を LINE で提供 ～

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、LINE 株式会社(東京都渋谷区、代表取締役社長:出澤 剛、以下:LINE)が提供する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、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」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。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6,200万人が利用する LINE 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です。

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あわせています。

また、LINE Customer Connect の Chat Option(AI)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ため、高品質な顧客サービスを廉価に提供する事も可能です。

※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。

■ 提供サービスの概要



■本サービスの販売・提供に関して

- ・販売開始日 : 2017年1月10日
- ・提供開始日 : 2017年2月24日(※1)
- ・価格 : 別途お問合せください

※1 : テクマトリックス CRM FORUM 2017(<http://fasthelp.jp/crmforum/1101.html>)の開催日より提供開始、本イベントにて初お披露目

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。

【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。