

Press Release

報道関係者各位

2018年11月14日

日本電気株式会社

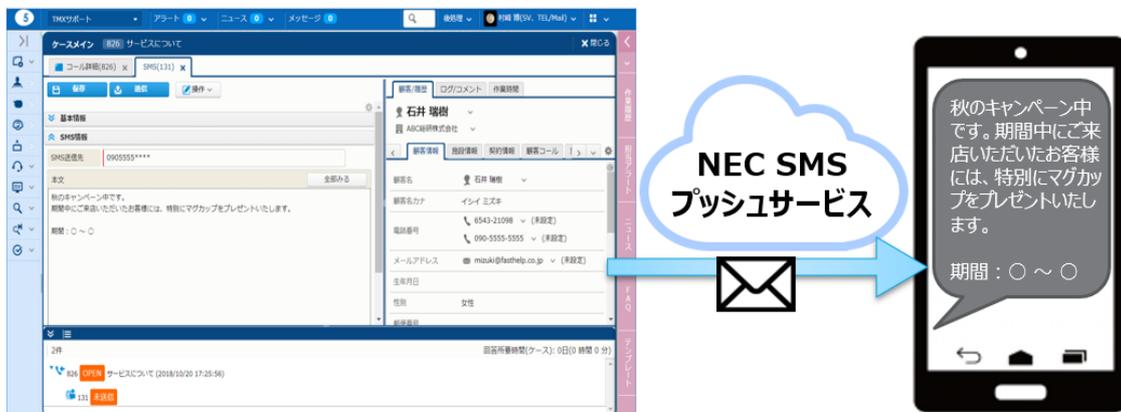
テクマトリックス株式会社

SMS 配信サービス「NEC SMS プッシュサービス」と CRM システム「FastHelp」が連携 コンタクト履歴を一元管理し、顧客エンゲージメント強化を支援

日本電気株式会社(本社:東京都港区、代表取締役執行役員社長兼 CEO:新野 隆、以下:NEC)と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)は、NEC が提供する SMS 配信サービス「NEC SMS プッシュサービス」とテクマトリックスが提供するコンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp」との連携を実現しました。本連携により、電話・メール・FAX・Web・チャット等のコンタクト履歴に加え、SMS も集約できるようになります。

雑多な情報に埋もれがちなメールや SNS と比較して、SMS は高い開封率・反応率が期待されます。その特性を活かし、コンタクトセンターから顧客へ確実に連絡する事が可能になり、契約満期の通知や宅配日のリマインド、Web サイトへの誘導といった案内業務等に有効です。FastHelp から顧客に対して SMS を作成・送信・管理できるため、顧客情報・マルチチャネルによる一元管理が更に強化され、企業と顧客の双方に新たな体験をもたらします。

FastHelp5 × NEC SMSプッシュサービス



NEC SMS プッシュサービス連携イメージ

■ NEC SMS プッシュサービスについて

「NEC SMS プッシュサービス」は、携帯事業者を問わず携帯電話番号だけで複数の携帯端末に対し、一斉に SMS を配信することが可能なクラウドサービスです。国内の大手携帯電話会社の設備と SMS 配信システムを直接接続することで、安定したサービスを提供します。また、配信先の携帯電話に表示される配信元の電話番号を固定して配信先に対する信頼性を確保するとともに、最大全角 670 文字の長文の配信が可能です。

<https://jpn.nec.com/nws/smspush/index.html>

■ 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。

■ 本件に関するお問合せ ■

日本電気株式会社

(お客様)

デジタルサービスソリューション事業部 NEC SMS プッシュサービス問い合わせ窓口

TEL:03-3798-9014 ※土日祝日を除く 9:00-17:00

E-Mail: sms-push@contact.jp.nec.com

(報道関係)

コーポレートコミュニケーション部 上田

TEL :03-3798-6511

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 守本

TEL:03-4405-7836

E-Mail: crm@techmatrix.co.jp

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