

2024年5月8日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社
(東証プライム / 証券コード: 3762)

コンタクトセンターCRMシステム「FastHelp5」と トゥモロー・ネット、ナビゲーション型対話AI「CAT.AI」との連携を発表

～「CAT.AI」のヒアリング内容を「FastHelp5」に自動連携し、
コンタクトセンターの生産性向上と、CXの向上を実現～

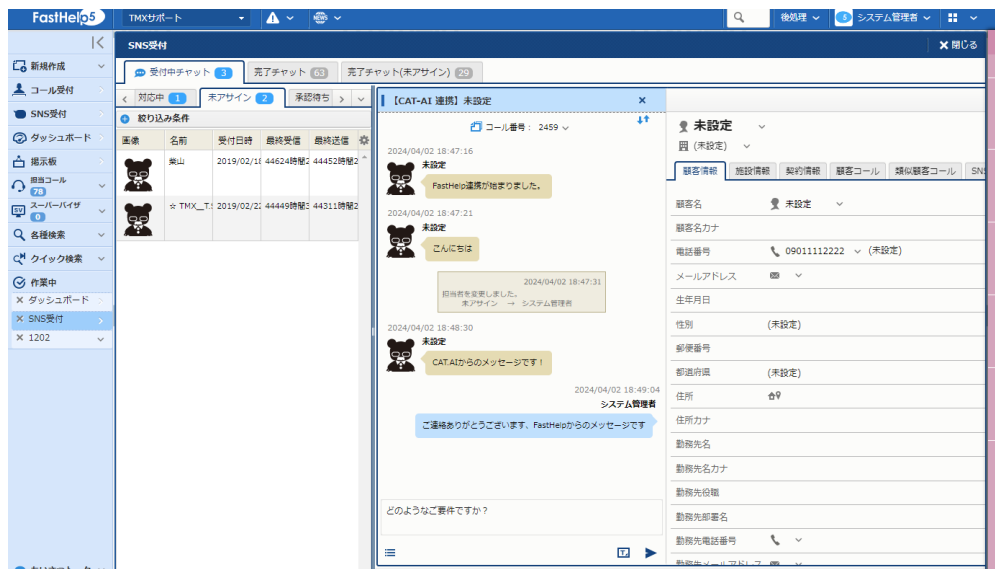
テクマトリックス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：矢井 隆晴、以下「テクマトリックス」）は、株式会社トゥモロー・ネット（本社：東京都品川区、代表取締役社長：李 昌珍 以下、「トゥモロー・ネット」）と、コンタクトセンターCRM システム「FastHelp5」とボイスボット（音声対話 AI）とチャットボット（テキスト対話 AI）の同時利用が可能なナビゲーション型対話 AI「CAT.AI」との API 連携を行ったことを発表します。これにより、「CAT.AI」でヒアリングした顧客情報の連携、および有人チャットへのスムーズな転送を実現します。



「FastHelp5」（テクマトリックス） × 「CAT.AI」（トゥモロー・ネット）

「FastHelp5」は、電話・メール・FAX・Web 等からコンタクトセンターに集まってくる顧客情報やあらゆるコンタクト履歴を一元管理する、次世代コンタクトセンターCRM システムです。圧倒的な使いやすさと豊富な機能で、コンタクトセンターの業務効率化と品質の向上を支援します。今回、API 連携することで、「CAT.AI」がヒアリングした、電話番号、メールアドレス、氏名などの顧客情報、および有人チャットの対応履歴を「FastHelp5」に自動で連携できるようになりました。

「FastHelp5」は、トゥモロー・ネットの「CAT.AI」との連携により、オペレーターはリアルタイムで対応履歴を参照し、スムーズに有人チャット対応を開始することができます。さらに、過去の対応履歴などの情報を活用することで、ユーザーに最適なチャネルへの誘導も可能となります。これにより、コンタクトセンター業務の生産性向上と、顧客体験（CX）の向上を実現することができます。



「CAT.AI」と「FastHelp5」の連携イメージ

テクマトリックスは、今後も「FastHelp5」をはじめとする各製品の外部システム連携を強化し、FastSeries の提供を通じて、企業におけるカスタマーサービスの向上と発展を支援していきます。

■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28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。

FastHelp5 製品サイト：<https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp5/>

■テクマトリックス株式会社 概要

テクマトリックス（東証プライム：3762）は、お客様のニーズに沿った最適なITインフラとITライフサイクルをワンストップで提供する「情報基盤事業」、蓄積された業務ノウハウを実装したアプリケーションの提供により顧客の課題解決を実現する「アプリケーション・サービス事業」、「医療情報をみんなの手に。そして、未来へ。」をテーマに健康な社会を支える医療情報インフラの構築に取り組む「医療システム事業」の3事業を展開し、顧客企業のビジネスモデル変革と競争力の強化をサポートしています。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コンタクトセンターCRMシステム/FAQナレッジシステム「FastSeries」を提供しています。

FastSeriesの詳細はこちらから

日本語：<https://fastseries.jp/> 英語：<https://fastseries.jp/en/>、タイ語：<https://fastseries.jp/th/>

テクマトリックスの詳細はこちらから：<https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

Press Release

■CAT.AIについて

CAT.AIはボイスボット（音声対話 AI）とチャットボット（テキスト対話 AI）を同時に利用することでFAQ型でもシナリオ型でもなく、初めて使うユーザーでもわかりやすいFAQ型でもシナリオ型でもなく、初めて使うユーザーでもわかりやすい最新の「ナビゲーション型」対話AIです。ボイスボットの利点とチャットボットの利点を最大限に活かしわかりやすくナビゲーションすることで、AI対応の完了率を向上していきます。これにより、ユーザーが求めるシーンやデバイスにとらわれない「ストレスフリーな体験」の提供が可能となります。

CAT.AI 紹介ページ：<https://cat-ai.jp/>

■株式会社トゥモロー・ネット概要

トゥモロー・ネットは「ITをもとに楽しい未来へつなごう」という経営理念のもと、感動や喜びのある、より良い社会へと導く企業を目指し、最先端のテクノロジーとサステナブルなインフラを提供しています。設立以来培ってきたハードウェア・ソフトウェア製造・販売、運用、保守などインフラに関わる豊富な実績と近年注力するAIサービスのコンサルティング、開発、運用、サポートにより、国内システムインテグレーション市場においてユニークなポジションを確立しています。インフラからAIサービスまで包括的に提供することで、システム全体の柔軟性、ユーザビリティ、コストの最適化、パフォーマンス向上など、お客様の細かなニーズに沿った提案を行っています。

トゥモロー・ネットの詳細はこちら：<https://www.tomorrow-net.co.jp/>

<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 ソリューション推進部マーケティング課
担当：中島、柏木、本田、木村
E-mail：crm@techmatrix.co.jp
URL：<https://fastseries.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。