

2024年11月7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)

テクマトリックス「FastHelp5」とSCSK「PrimeTiaas」が連携開始 ～マルチチャネルから応対通話記録と自動要約の連携でCXとEXを向上～

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）のコンタクトセンター向けCRMシステム「FastHelp5」は、SCSK株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役執行役員 社長：當麻 隆昭、以下 SCSK）のクラウド型コンタクトセンターサービス「PrimeTiaas」との連携サービスを開始します。

1. 背景・概要

デジタル時代における顧客との接点はますます多様化しており、企業は電話、メール、チャット、SNS、ウェブフォームなど多岐のチャネルへ対応するとともに、顧客満足度も高めていく必要があります。テクマトリックスは電話やメールなどの複数チャネルから入る顧客情報や応対履歴を一元管理する「FastHelp5」を提供しています。このたび、マルチチャネル対応、生成AIを活用した自動要約サービスなどを高品質かつ手軽に利用できるSCSKのクラウド型コンタクトセンターサービス「PrimeTiaas」と連携することで、「問い合わせの一括管理」「応答の迅速化」「お客さま特性に合わせた応対」などを実現し、CX（顧客体験価値）とEXの双方の価値の向上を支援します。

2. サービスの特徴

1) 応対記録自動連携

PrimeTiaasでの応対電話記録は、即座に音声認識システムAmiVoiceCommunicationSuiteでテキスト化され、応対記録の全文とPrimeTiaasの自動要約機能で要約した内容が「FastHelp5」に連携されます。通話中や通話後の会話内容確認、ナレッジ検索、VOC分析への利用も可能となり、コンタクトセンターにおける業務生産性の向上、応対品質の向上、製品やサービス改善にも寄与します。

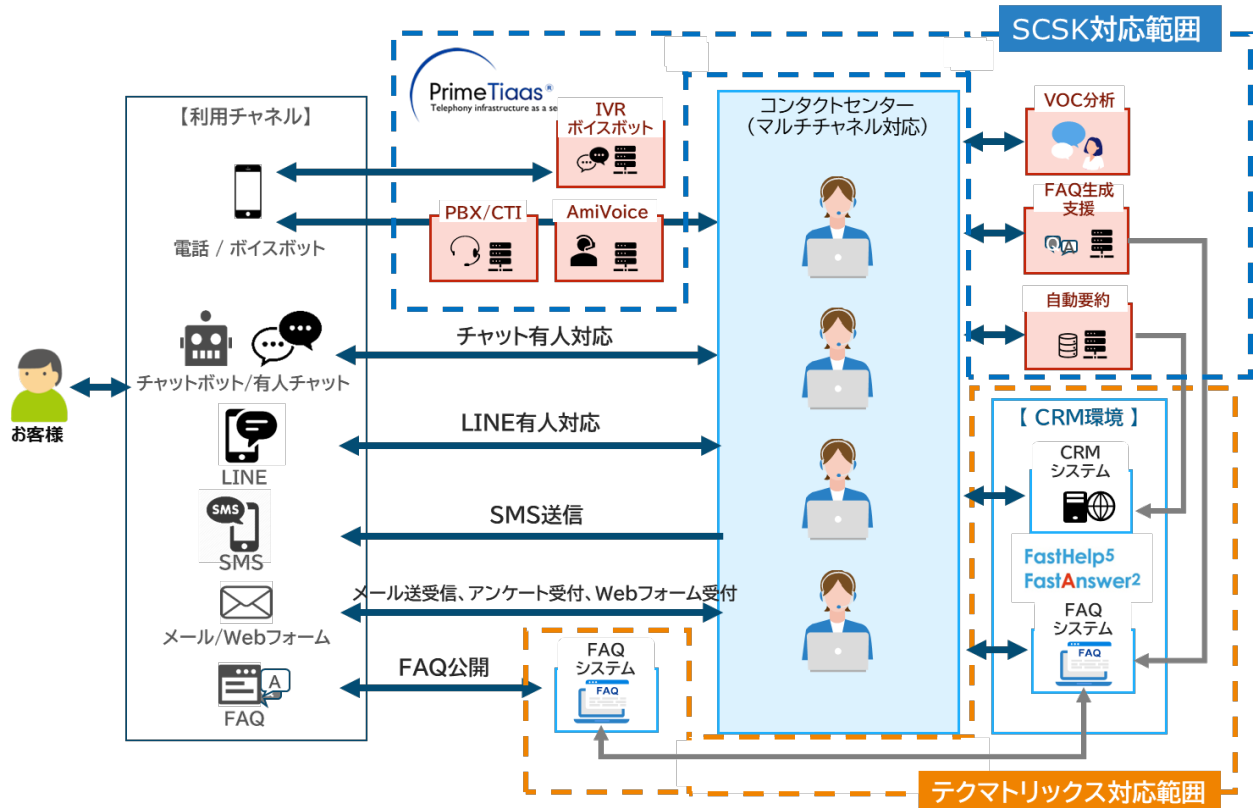
2) CTI連携

これまでは、電話基盤、音声認識システムとCRMを連携する場合、通話を一意にするための管理番号を紐付けるためのシステム開発が都度必要でした。本サービスでは、CRMで管理するIDと音声テキストの紐づけ管理できる機能を提供します。この機能によって、CRMから音声認識テキスト、要約結果を簡単に呼び出せるだけでなく、FastHelp5画面上にて受電/切電等の電話操作も利用できます。

3) SCSKが提供する生成AI活用サービスとの相乗効果

生成AIを活用した「FAQ生成支援」と「FastHelp5」の連携によって、FAQ更新サイクルを高速化、顧客の自己解決促進などCXの向上に寄与します。また、「VOC分析機能」との連携によって、「FastHelp5」に蓄積されたデータ活用、コールリーゼン分析を可能にするなど、双方の利用価値を向上します。

SCSK、テクマトリックスによる提供システムカバー範囲イメージ



3. 今後の予定

CRM として豊富な導入実績、および、デジタルチャネル高度化に積極的な取り組みを続けるテクマトリックスと、コンタクトセンターの基礎となるマルチチャネル対応や進化を続ける生成 AI の活用にノウハウを持つ SCSK、相互の強みを活かしたサービス拡充を図り、コンタクトセンターの業務高度化に寄与するサービスを、順次リリースしていきます。

SCSK 株式会社様からのエンドースメント

この度、「FastHelp5」にクラウドコンタクトセンターサービス「PrimeTiaas」を連携いただき、CRM まで包括したコンタクトセンターサービスを提供開始できましたこと、心より感謝申し上げます。テクマトリックス株式会社の「FastHelp5」はその使いやすさ、柔軟性等の強みを持ち、特に国内において多数の導入実績を有しておられます。今回「PrimeTiaas」との連携サービスの提供により、お客さまの業務効率化による生産性向上が促進されるだけでなく、お客さま満足度の向上、いわば、CX と EX の向上に大きく貢献できるものと期待しております。今後も SCSK はテクマトリックス株式会社との連携を通じて、お客さまの成功に貢献してまいります。

SCSK 株式会社 ソリューション事業グループ クラウドサービス事業本部 本部長 成毛 朋之

Press Release

■製品紹介ホームページ

PrimeTiaas :

<https://www.scsk.jp/sp/primetiaas/>

FastHelp5 :

<https://www.techmatrix.co.jp/product/fasthelp5/>

AmiVoice Communication Suite :

<https://www.advanced-media.co.jp/lp/communication-suite/>

■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、お客さま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、お客さまと企業の関係の“深化”と“進化”を実現します。お客さま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、お客さま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。

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

＜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
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。