

2025 年 11 月 4 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)

「FastHelp」に生成 AI“インサイト機能”を追加 ～ 応対履歴から迅速で網羅的な顧客理解を可能に～

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、コンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp」に生成 AI “インサイト機能” を追加いたしました。本機能は、膨大な応対履歴データから、自然文による対話形式で顧客一人ひとりの声 (VOC) を分析し、解約の兆候やクロスセル機会を自動抽出します。従来は時間のかかる分析が必要だった作業を、現場担当者が日常会話のように質問するだけでインサイトを得ることが可能になります。

◆背景・目的

コンタクトセンターには日々、VOC が応対履歴として蓄積されています。しかし、現状では以下の課題により、その多くが活用されていません。

- ・従来の VOC 分析ツールはキーワード検索ベースで、深い洞察を得にくい
- ・オペレーターの入力品質にばらつきがあり、分析前のデータクレンジングに工数がかかる
- ・分析の専門知識が必要で、現場での日常的な活用が困難

結果として、顧客の不満や要望、解約の予兆などの重要な情報が見過ごされ、「問題発生時に過去ログを参照する」程度の消極的な使い方に留まっているのが実態です。

この機能を利用することで、サービスや製品の品質向上、サービス品質向上に繋がる新たな知見を得ることが可能になり CS や CX の向上に寄与することを目的としています。

◆機能説明: 自然文対話形式で誰でも使える「インサイト機能」とは

分析の専門家でなくても自然文による対話形式で、膨大な応対履歴データから気づきや洞察を容易に得られるため、現場での積極的な活用が期待される機能です。

① チケットインサイト

膨大な VOC 傾向を分析し、サービス・製品の改善や応対品質向上のヒントとなる情報を抽出します。

例：自然文によるチケット分析/問い合わせ傾向のサマリ/稼働状況の確認 など

② 顧客インサイト

顧客単位のインサイトを生成し、一人ひとりの履歴を整理。これによりパーソナライズされた対応を支援します。

例：顧客特性毎の問い合わせ傾向の把握/顧客応対の満足度と購買の関係把握 など

◆インサイト機能の効果：迅速で網羅的な顧客理解を可能に

インサイト機能は、生成 AI が自然言語で対応履歴を要約・分類し、重要テーマの抽出と優先度付けを自動で行います。これにより、従来は難しかった全件を対象とした高度な分析を実現し、「迅速で網羅的な顧客理解」を可能にします。さらに、顧客理解の深化によって得られる洞察は、日々のコンタクトセンター運営における実務的な価値も生み出します。

【戦略的価値】

- ・解約防止・クロスセル機会の発見による収益最大化
- ・顧客ニーズの把握による製品・サービス改善高速化
- ・データドリブンな意思決定による CX 戦略の最適化

【業務的価値】

- ・複雑な分析レポート作成の工数削減
- ・対応前の顧客情報把握が容易になり対応品質向上
- ・現場担当者の自律的なデータ活用を促進

◆相乗効果：生成要約機能でインサイト分析精度が向上

インサイトの精度を決定づけるのが、生成要約機能の精度です。従来、VOC 活用の最大の障壁は、オペレーターの入力精度のばらつきでした。当社が既に提供している生成要約機能は、対応内容を自動で構造化し、均質なデータとして蓄積します。複数要件を含む複雑な問い合わせも、「顧客の質問」「カテゴリ」「経緯」「回答」「解決手段」と要素ごとに正確に分類。この高品質データにより、クレンジング工数は大幅に削減され、インサイトの分析精度も飛躍的に向上します。

◆今後の予定

国産のコンタクトセンターソリューション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は、サービス拡充を図りコンタクトセンターの業務効率と生産性に寄与するサービスを、順次リリースしていきます。

本プレスリリースの機能は以下のイベントにてご覧いただけます。

＜イベント概要＞

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京

日時：2025 年 11 月 13 日（木）・14 日（金） 10:00～17:30

場所：池袋サンシャインシティ・文化会館 2F D ホール

詳細およびお申込みは、以下のサイトをご覧ください。

詳細はこちらから：https://fastseries.jp/event/cccrm_2025_tokyo.html

■FastSeries について

FastSeries 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」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer」をはじめ、デジタルコミュニケーションツールである、ビジュアル IVR「FastNavigation」、ボイスボット「FastVoice」、チャットボット「FastBot」、有人チャットシステム「FastText」ほか、製薬業界のくすり相談室業務に特化した CRM システム「FastHelp Pe」、市民の声・広聴システムの「FastHelp Ce」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」の総称です。高度な顧客体験と効率化を両立させるソリューションです。

FastHelp：<https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp/>

■テクマトリックス株式会社について

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。 <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。