

2024年6月27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)

FastSeries にコンタクトセンターの DX を推進する 4 製品を追加、 生成 AI を活用し業務効率化と顧客体験を総合的に支援

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）は、コンタクトセンターCRMシステム FastHelp5 と FAQ ナレッジシステム FastAnswer2 で構成される FastSeries の製品群に、顧客と企業間のデジタルコミュニケーションを強化する 4 つの新製品 FastNavigation、FastVoice、FastBot、FastText を追加します。

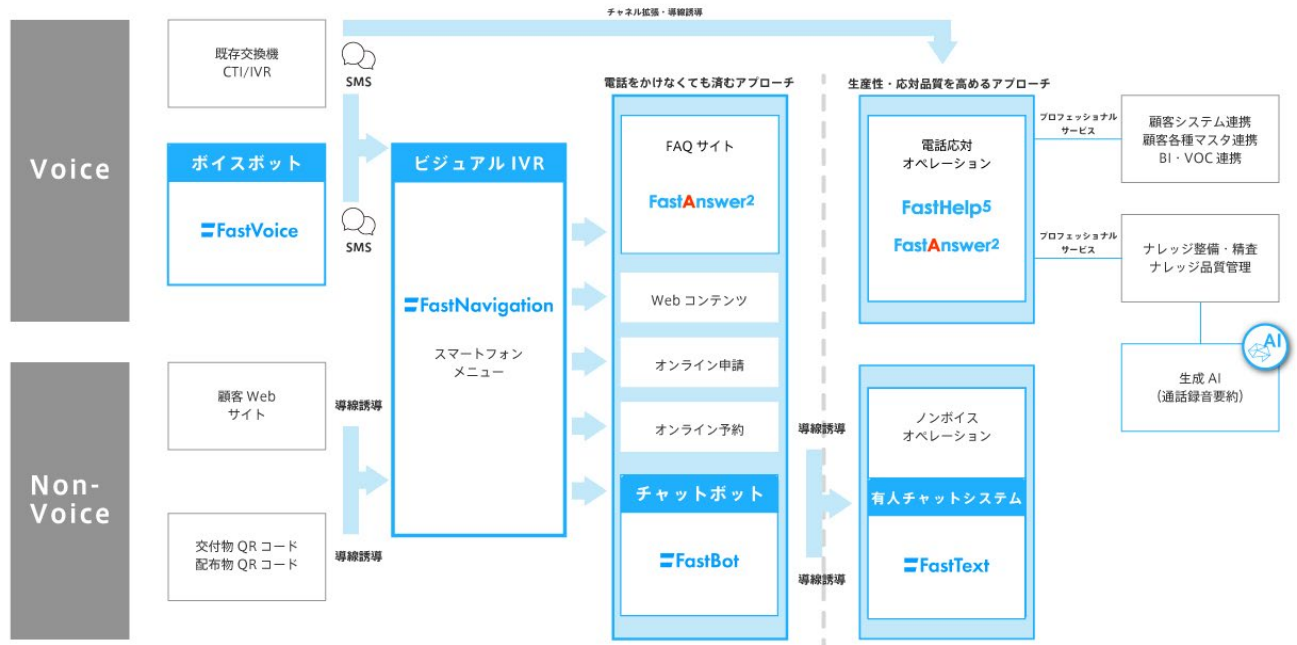
これらの新製品は、顧客と企業間のデジタルコミュニケーションを最適化し、顧客体験（CX）を大きく向上させるものです。既存の FastHelp5 と FastAnswer2 は、コンタクトセンターの業務効率と顧客満足度の向上に大きく貢献します。新たに加わる製品と FastHelp5 や FastAnswer2 を組み合わせて利用することで、デジタルコミュニケーションの質を向上させ CX を高めると同時に業務効率化を進めることが可能になります。FastSeries は、コンタクトセンターの DX を総合的に支援します。

■追加する 4 製品の名称・概略

製品名	製品カテゴリ	概要
	ビジュアル IVR	音声による IVR をビジュアル化したものです。スマートフォンや PC のウェブブラウザ上に選択肢をメニュー表示します。直観的に操作できるためユーザーエクスペリエンスが向上します。FastNavigation の利用により、顧客からの問い合わせを適切なチャネルに誘導することが可能となります。
	ボイスボット	音声電話応答を自動化する AI ボイスボットです。高度な自動応答を実現します。FastVoice の利用により、24 時間 365 日、音声による自動対応が可能で、コンタクトセンターの人手不足を補うことができます。これにより顧客体験が向上し、同時に企業の運営コストを削減できます。
	チャットボット	顧客対応のシナリオを簡単に作成できるチャットボットです。最先端の生成 AI や基幹システム等と連携し高度な顧客対応を自動化することも可能です。FastBot を利用することで、チャットによる顧客対応や手続き処理の自動化を廉価に実現できます。
	有人チャットシステム	細やかな顧客対応を可能にする多機能な有人チャットシステムです。FastText と FastBot と一緒にご利用いただくことで高度なデジタルコミュニケーションが実現できます。

■新製品が追加された FastSeries が支援する顧客対応のベストプラクティス

FastSeries のグランドデザイン



■FastSeries が解決するコンタクトセンターにおける 5 つの課題

5 つのソリューションモデルとコンタクトセンターの課題	FastSeries 製品					
	FastNavigation ビジュアル IVR	FastVoice ボイスボット	FastBot チャットボット	FastText 有人チャットシステム	FastHelp5 CRM システム	FastAnswer2 FAQ ナレッジシステム
1 自己解決への導線リノベーション ビジュアル IVR から FAQ や Web サイトへ誘導	○	○	○	○		○
2 オムニチャネル対応 デジタルコミュニケーションの強化	○		○	○	○	
3 AI によるオペレーター支援 音声ボット事前ヒアリング+自動要約		○			○	
4 VOC・FAQ の自動抽出 要約の構造化とワークフロー連携			○	○	○	○
5 AI によるナレッジ運用 オペレーター回答支援・自己解決率の向上					○	○

Press Release

■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>

＜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。