

2020年1月14日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社
(東証一部 / 証券コード : 3762)

FastHelp5 と AI 自動要約・分類システム QuickSummary が連携

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」)と株式会社エーアイスクエア(本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹、以下「エーアイスクエア」)は、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「FastHelp5」と、エーアイスクエアが提供する AI 自動要約・分類システム「QuickSummary」とのシステム連携を実現しましたので、お知らせいたします。

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。

QuickSummary は、エーアイスクエアが自社開発した独自のアルゴリズムを搭載し、自動要約、自動分類、キーワード抽出できることが特徴で、コンタクトセンターへのお問合せ内容の分析や履歴入力作業の省力化等、コンタクトセンター業務の高度化・効率化を実現します。

今回のシステム連携により、コンタクトセンターへのお問合せの対話テキストを要約・分類し、履歴入力作業の省力化や、コンタクトセンターへのお問合せ内容の VoC 分析の高度化を実現できます。

■FastHelp5 紹介ページ <https://fasthelp.jp/product/fasthelp5/>

■QuickSummary 紹介ページ <https://www.ai2-jp.com/package02/>

今後、両社はコンタクトセンターの運営課題に対し、AI を用いた様々なイノベーションを実現し、コンタクトセンター業界における働き方改革をご支援します。

■テクマトリックス株式会社 について

テクマトリックス(東証一部：3762)は、クラウドコンピューティング時代に技術革新をもたらす情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、ソフトウェア技術を駆使し顧客の抱える問題領域におけるベストプラクティスを実装したアプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を提供しております。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 CRM/FAQ ナレッジパッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。

■Fast シリーズについて

Fast シリーズとは、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「FastHelp5」の他、製薬業界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」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」の総称です。Fast シリーズ全製品は、オンプレミス型だけでなくクラウドサービス「FastCloud」でもご利用いただけます。

■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約 20 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。

Fast シリーズ、及び、FastHelp5 の詳細はこちらから⇒ <https://fasthelp.jp>

■株式会社エーアイスクエアについて

エーアイスクエアは、AI を活用した各種 IT サービスおよびコンサルティングを提供しています。最新の自然言語 AI エンジンを使いやすい UI で提供し、専門知識のないユーザでも自動応答、要約・分類、キーワード抽出といった高度な自然言語処理が行えるよう支援します。特に、コールセンター向けには、自動要約・分類システム「QuickSummary」、自動応答システム「QuickQA」の 2 種類の AI ソリューションを開発・提供しています。

■QuickSummary について

テキスト化された通話データを自動的に要約・分類するだけでなく、キーワードや分類結果から要約文や原文にドリルダウンすることができます。また、お客様自身で操作可能な編集ツールが用意されており、業務特性に合わせた教師データを投入することで、要約・分類精度を向上させることが可能です。

従来型のルールベースの要約・分類エンジンとは異なり、独自の機械学習技術の活用により早期の稼働と運用負荷の大幅な低減を実現します。

＜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 ソリューション営業第一部
担当：藤田、柏木、守本
E-mail : crm@techmatrix.co.jp
URL: <https://fasthelp.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。