

2020年3月17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)

水戸市との協働により市民の声・広聴業務向けシステム 「FastHelp Ce」利用の実証実験を開始

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」)と水戸市(茨城県水戸市、市長：高橋 靖)は、テクマトリックスが提供する地方自治体向け市民の声・広聴システム「FastHelp Ce」を導入し、水戸市に寄せられる相談や提案、苦情等(以下、「相談等」)の処理業務の効率化等について実証実験を開始いたします。

【実証実験に至る背景】

近年、地方自治体には、様々な意見や提言が、様々な方から寄せられます。

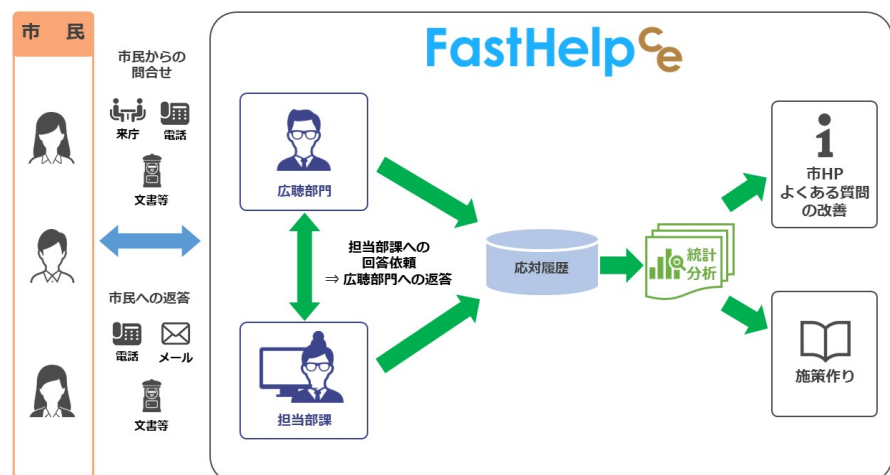
これまでは、地方自治体において、様々な窓口等に寄せられる相談等を一元的に管理することは、あまりされてきていませんでした。

一方、多くの民間企業では20年近く前から、企業に寄せられる様々な声を収集し、それらの情報を分析した結果を製品開発やサービス向上に活用しています。それにならい、地方自治体でも、地域ごとにどのような住民ニーズがあるかを全庁的に把握し、それを市民サービスとして活かしていくことが行政強化の要点として求められています。

また、広聴部門から各部署に回答依頼を行う際の回答効率の向上、市民への回答スピードの短縮を図っていくことも相談等業務における課題とされています。

このような背景のなか、今回、テクマトリックスと水戸市は、地方自治体における課題解決及び行政強化を推進するべく、「FastHelp Ce」を利用した実証実験を行うことにいたしました。

【実証実験システム概要】



「FastHelp Ce」では市民から寄せられる相談等を電話や文書（Eメール、WEBを含む。）などで受け付け、応対履歴としてシステムに登録・管理します。

一次窓口である広聴部門で受け付けた内容を、担当部課に回答依頼したり、閲覧したりすることが可能です。

また、各課で受けた相談等についてもシステムに登録・管理することができます。

蓄積された応対履歴は専用の統計画面から相談等の傾向に応じて集計がかけられるので、その情報をもとに市民への情報提供や施策作りに活用することができます。

【水戸市における実証実験】 実証実験期間：2020年1月27日～9月30日

水戸市の期待する成果：
ア 広聴業務の平準化と処理スピードの向上
イ 相談等の集計及び分析
ウ 同様のシステムを導入する場合の費用対効果の調査

テクマトリックスの期待する成果：
ア FastHelp Ceの利用により改善された業務の把握
イ FastHelp Ceの認知度向上
ウ FastHelp Ceの機能改善ニーズの把握

■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。

■FastHelp Ce について

FastHelp Ceは、市民から地方自治体に寄せられる問合せ内容や対応履歴を一元管理できる、市民の声・広聴システムです。地方自治体の広聴業務に対応するために、使いやすさと機能性を追求し、職員の業務効率化と市民への対応品質の向上を支援します。

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

■水戸市について

水戸市は、茨城県中部の県央地域に位置する市。同県の県庁所在地で、令和2年4月1日に中核市へ移行する。人口約27万人で水戸都市圏（都市雇用圏）の人口は約67万人（2015年）。水戸徳川家所縁の地として、水戸黄門（徳川光圀）や偕楽園が有名で全国で知られている。毎年2～3月には「水戸の梅まつり」が、夏には日本一の花火師が打ち上げる花火が見どころの「水戸黄門まつり」、10月には「水戸黄門漫遊マラソン」が開催される。また明治時代以降は納豆の生産が盛んになり、「水戸納豆」として親しまれている。

＜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。