

2021年3月29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る市民の声・広聴業務向けシステム「FastHelp Ce」試験導入による実証実験結果について

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2020年1月から9月末まで実証実験(以下「本実証実験」)を実施いたしました。このたび、その結果を報告書にまとめましたので、お知らせいたします。

テクマトリックスは、本実証実験の結果を基に、「FastHelp Ce」を提供することで、今後も多くの地方自治体の広聴業務を支援してまいります。

※本実証実験に至る背景等に関しましては、2020年3月17日付プレスリリースをご参照ください。
⇒https://fastseries.jp/news/TMX_Press_Release_FastHelpCe_MitoCity.pdf

【本実証実験の概要】

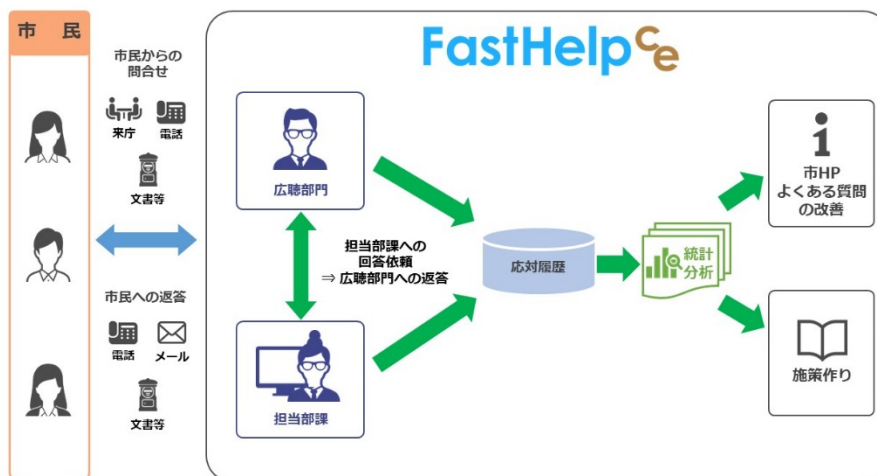


図1 システム利用概要図

本実証実験では、市民から寄せられる相談等を電話や文書(Eメール、WEBからの問合せを含む)などで受け付け、その応対履歴を「FastHelp Ce」に登録し、管理します。一次窓口である広聴部門(市民相談室)では、受け付けに回答する他、受け付けた内容を担当部課に回答依頼したり、担当部課が閲覧したりすることもあります。また、各課で受けた相談等についても「FastHelp Ce」に登録し、管理します。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ホームページの改善や施策作りに活用します。

【本実証実験の期間】

2020年1月27日～9月30日

【本実証実験の結果（一部抜粋）】

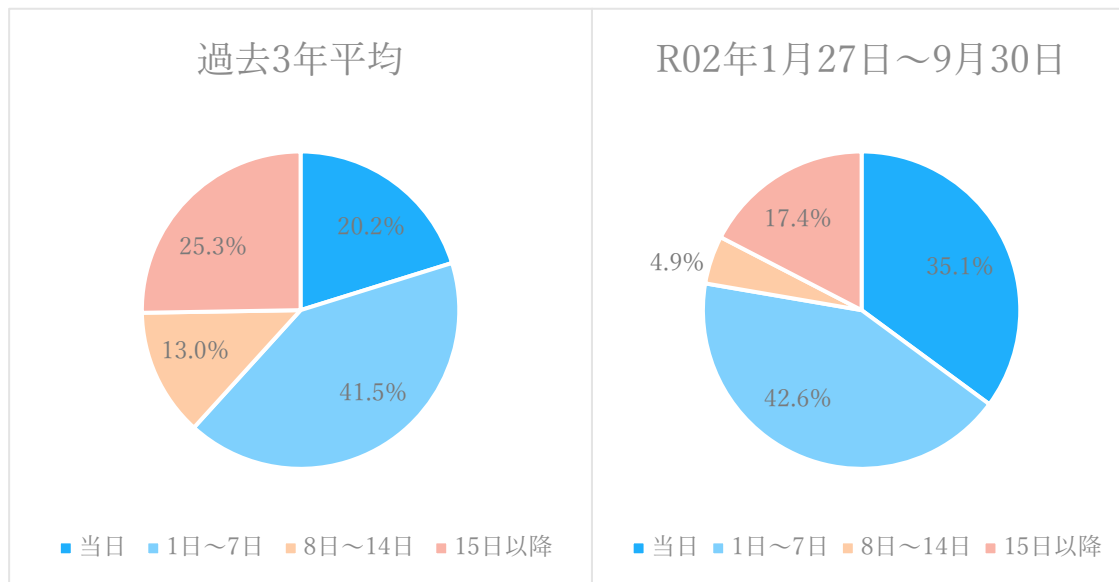


図2 過去3年間の平均回答所要日数

図3 実証実験期間中の平均回答所要日数

本実証実験で「FastHelp Ce」の利用により、問い合わせの受付から回答までの日数を大幅に短縮できることが確認できました（図2・3）。

過去3年間（平成29年度～令和元年度）と実証実験期間中の回答所要日数を比較すると、「当日」中の回答率は約15%向上し、また、7日以内の回答率¹も約16%向上しました。

従来は汎用のソフトウェアを使用して相談等の対応管理をしていましたが、広聴業務の対応管理に特化した「FastHelp Ce」を利用することで効率的な管理ができ、結果として受付から回答までにかかる期間の短縮につながったと考えられます。

【今後の展望】

本実証実験後の庁内アンケートでは、回答した職員の80%以上²が「継続利用したい」という意見でした。本実証実験の実施にあたり事前に期待していた「広聴業務の平準化と処理スピードの向上」と「組織内の情報共有」に関して、一定の効果があり、職員の声もそれを示すものであると考えています。

テクマトリックスは、今回の実験を通じて得た知見を活かし、住民ニーズの把握から市民サービスへの活用を通じて行政強化をはかる地方自治体の支援をしてまいります。

尚、本実証実験結果の詳細については、下記報告書にて公開しています。

⇒https://fastseries.jp/news/R2_FastHelpCe_PoC_ResultReport_MitoCity_TechMatrix.pdf

¹ 過去3年間の値は平均値。7日以内は「当日」及び「1日から7日」の合計

² 「全体として継続利用したい」「あれば利用したい」の合計

■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「FastSeries」を提供しています。

■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「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。FastSeries全製品は、オンプレミス型だけでなくクラウドサービス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。

FastSeries、及び、FastHelp Ceの詳細はこちらから⇒ <https://fastseries.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日に県内初の中核市へ移行しました。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ます。例年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」が開催されています。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、本田

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。