

2021年5月12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)

コンタクトセンターCRM システム「FastHelp5」と RevComm の音声解析 AI 電話「MiiTel」が連携開始

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」) が開発・提供するコンタクトセンターCRM システム「FastHelp5」は、株式会社 RevComm (レブコム、本社 : 東京都渋谷区、代表取締役 : 會田 武史、以下「RevComm」) が運営する音声解析 AI 電話「MiiTel (ミーテル)」と、システム連携を開始しましたので、お知らせいたします。



●背景と概要

新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) 拡大により、非対面での顧客接点が増える中、コンタクトセンターでの対応品質の重要性が非常に高まっています。しかしながら、人材不足やコストの観点から、均一かつ高品質な対応を提供するのが難しい状況にあります。そのようなコンタクトセンターのお悩みを解決するため、コンタクトセンターに寄せられるマルチチャネルの対応履歴を一元管理する、コンタクトセンターCRM システムの「FastHelp5」と、オペレーターの対応品質を可視化、分析できる IP 電話「MiiTel」が連携しました。この連携によりコンタクトセンターの生産性はもちろん、対応品質も向上させることが可能です。

●連携機能

- ・「FastHelp5」からのワンクリック発信 (クリック to コール)
 - ・着信時に発信元番号から「FastHelp5」の顧客情報を自動検索及び表示
 - ・「FastHelp5」の発着信の履歴情報と通話録音ファイルの自動紐付け
 - ・「FastHelp5」の履歴画面からテキスト変換された対話内容画面 (MiiTel) の呼び出し
- ※連携機能紹介動画は[こちら](#)でご覧いただけます

■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

Press Release

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。

■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。FastSeries、及び、FastHelp5 の詳細はこちらから⇒ <https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp5/>

■株式会社 RevComm について

「コミュニケーションを再発明し、人が人を想う社会を創る」という理念のもと、音声技術と AI により、コミュニケーション課題を解決する企業です。

音声解析 AI 電話「MiiTel」は、インサイドセールス市場を中心に、営業やコールセンター業務におけるトークの可視化とセルフコーチング、リモートワーク体制構築にご活用いただいています。また、オンライン商談ツール「MiiTel Live」は、複数人でのオンライン商談の解析や振り返りが可能となり、営業の成約率を飛躍させます。

これまで、Google for Startups Accelerator の採択をはじめ、B-Dash Camp や TechCrunch による様々な大会で優勝、入賞しているほか、Forbes JAPAN「日本の起業家ランキング 2021」、週刊東洋経済「すごいベンチャー 100」にも選出されています。

■MiiTel について

MiiTel は、電話営業やコールセンター業務における、会話の内容を解析し、高精度のフィードバックを行うことで商談獲得率・成約率を向上させる、日本発の音声解析 AI 電話サービスです。顧客と担当者が「何を」「どのように」話しているか分からない、というブラックボックス化問題を解消し、アナログな議事録作成も自動文字起こし機能が軽減します。

商談内容を振り返りやすいシンプルな設計なので、自ら振り返り商談の質を高めたり、開発や他部門に顧客要望をニュアンスまで正確に伝えたりすることが可能です。MiiTel は、営業担当者が「人にしかできないクリエイティブな仕事」に専念する時間を生みだします。

また、MiiTel により蓄積された顧客とのリアルな音声データは、自社の教育研修、サービス開発、機能改善などに幅広く活用いただけ、企業の事業成長を後押しします。

＜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、本田、佐藤（洋）
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。