

2023年10月5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)

## 電話対応を自動化する「AI Messenger Voicebot」、コンタクトセンターCRMシステム「FastHelp5」と連携

### ～ボイスボットが顧客にヒアリングする内容を自動でCRMに格納することで、後続業務の自動化を実現～

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 AI Shift（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：米山結人、以下 AI Shift）は、電話対応を自動化する「AI Messenger Voicebot（以下、ボイスボット）」とコンタクトセンターCRMシステム「FastHelp5」のシステム連携を行いました。これにより、電話対応終了後の後続処理を自動化し問い合わせ業務の工数削減による業務効率化を促進させます。



#### ●背景・目的

AI Shift のボイスボットは、電話対応の自動化を目的として、電話口における予約・注文の受付や各種契約変更の手続き・よくある質問対応など、企業様のニーズに合わせて柔軟に活用できます。しかし、活用方法によっては、ボイスボットが顧客からヒアリングした内容を CRM システムへ格納するなど、電話対応終了後の後続業務がありました。

AI Shift のボイスボットを利用している企業の中には、ボイスボットが顧客からヒアリングした内容を CSV ファイルで抽出し、それを手動で CRM システムへ格納する必要がある、電話対応は自動化しているものの、後続業務に人手を必要とするという課題が生じていました。

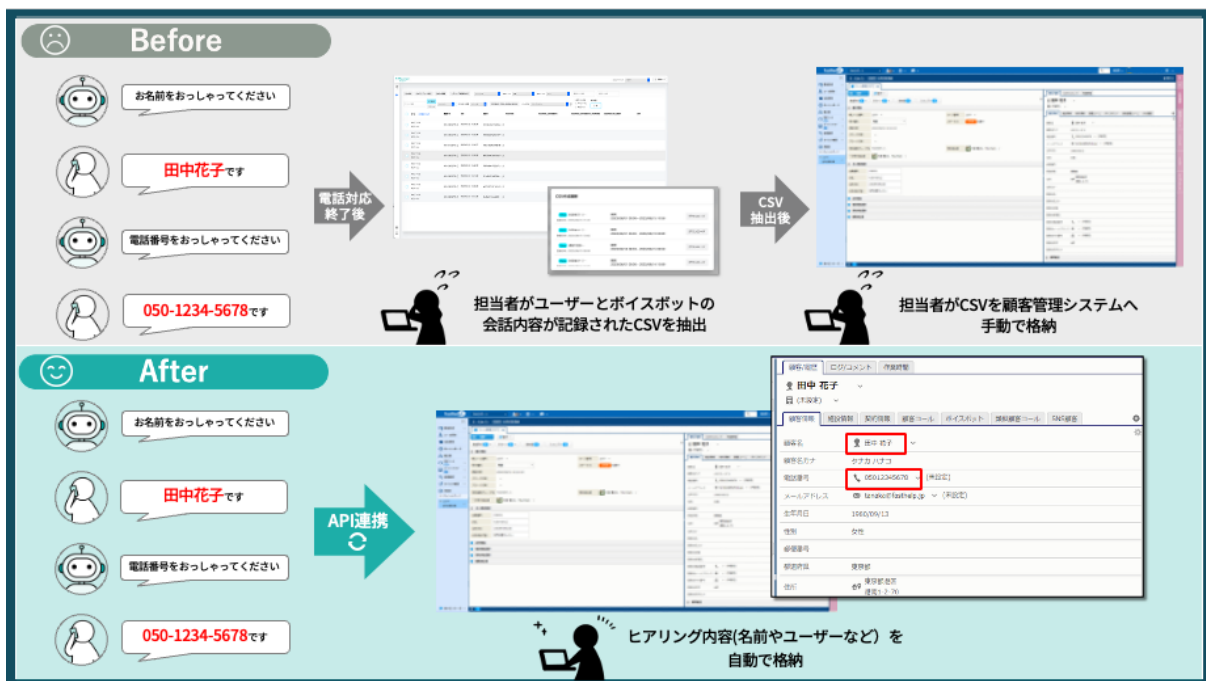
# Press Release

そのため、ボイスボットでのヒアリング内容を自動でCRMシステムへ書き込めるよう、テクマトリックスのコンタクトセンターCRMシステム「FastHelp5」と連携しました。

## ●サービス概要

今回の連携により、ボイスボットが顧客にヒアリングした内容（名前や住所など※）を自動でFastHelp5に格納することが可能になります。ヒアリング内容をFastHelp5に格納するタイミングは、電話対応終了後・オペレーター転送時など導入企業様の運用に合わせて設定が可能です。ボイスボットからオペレーターへ転送が必要な場合でも、ヒアリング内容が自動連携されているのでオペレーターは瞬時にFastHelp5に格納されたヒアリング内容を確認し、電話対応を開始できます。

※また、ボイスボットでヒアリングした内容は、AI Shift が取得している情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格であるISMSに準拠して適切に管理しております。



## ●今後の展開

テクマトリックスは、今後もFastHelp5をはじめとする各製品の外部システム連携を強化し、FastSeriesの提供を通じて、企業におけるカスタマーサービスの向上と発展を支援していきます。

## ■テクマトリックス株式会社 について

テクマトリックス（東証プライム：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。

## ■FastHelp5 について

# Press Release

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 27 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 AI Shift について

当社は、カスタマーサポート業務の DX を推進するため、2016 年から WEB 上の問い合わせ対応を自動化する「AI Messenger Chatbot」、2020 年から電話対応を自動化する「AI Messenger Voicebot」を提供して参りました。既に累計導入社数が 300 社を超え、自治体・金融・小売、メーカー・サービス業など、あらゆる業界の企業様にご利用いただいております。

## ■AI Messenger Voicebot について

AI チャットボット「AI Messenger Chatbot」の対話戦略技術を活かした”音声対話に特化した独自対話エンジン”により、従来の音声ガイダンスとは異なるインタラクティブでスムーズな音声対話を実現する電話対応の自動化サービスです。

＜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 ソリューション推進部 マーケティング課  
担当：中島、柏木、本田、木村  
E-mail：[crm@techmatrix.co.jp](mailto: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。