

2024年5月20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)

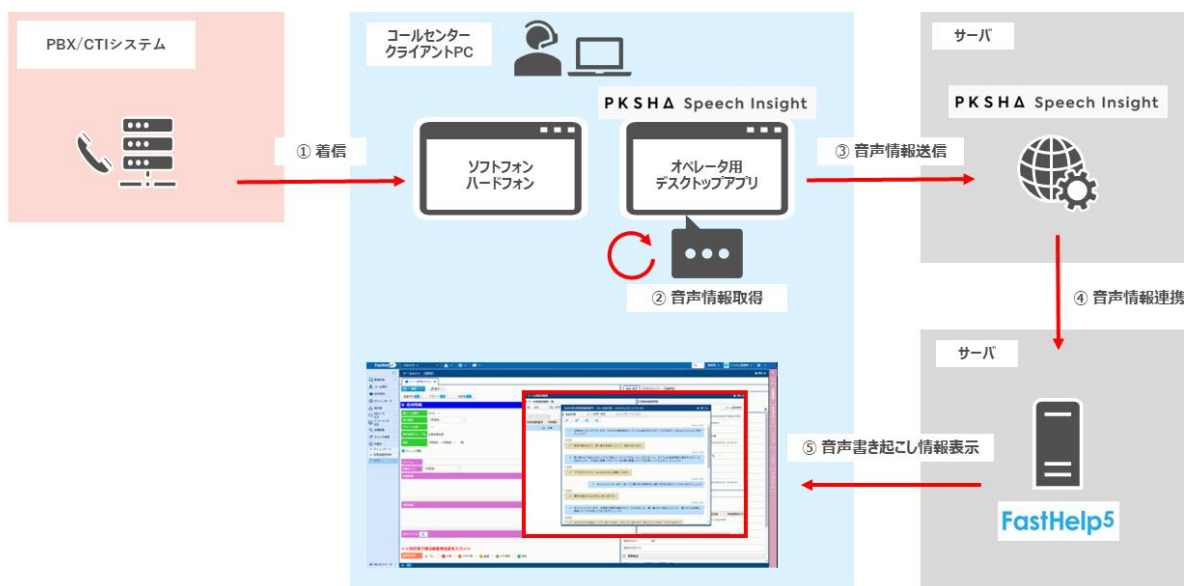
コンタクトセンターCRM「FastHelp5」と AI音声認識・コール分析「PKSHA Speech Insight」が連携

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：矢井 隆晴、以下「テクマトリックス」）は、株式会社 PKSHA Communication（本社：東京都文京区、代表取締役社長：佐藤 哲也、以下「PKSHA」）と、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、PKSHA が提供する AI 音声認識・コール分析「PKSHA Speech Insight」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 P K S H A

FastHelp5 は、電話・メール・FAX・Web 等からコンタクトセンターに集ま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向上を支援します。

既に FastHelp5 は PKSHA Chatbot と PKSHA Voicebot と連携していますが、今回新たに高精度の音声認識で VoC (Voice of Customer)、対応品質を可視化する PKSHA Speech Insight とのシステム連携を実現しました。このシステム連携により、コンタクトセンターへの問い合わせ内容を自動でテキスト化、要約して CRM に対応履歴として蓄積することが可能となります。



※FastHelp5 と PKSHA Speech Insight の連携イメージ

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。

■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 28 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。

FastHelp5 製品サイト：<https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp5/>

■テクマトリックス株式会社 概要

テクマトリックス（東証プライム：3762）は、お客様のニーズに沿った最適な IT インフラと IT ライフサイクルをワンストップで提供する「情報基盤事業」、蓄積された業務ノウハウを実装したアプリケーションの提供により顧客の課題解決を実現する「アプリケーション・サービス事業」、「医療情報をみんなの手に。そして、未来へ。」をテーマに健康な社会を支える医療情報インフラの構築に取り組む「医療システム事業」の 3 事業を展開し、顧客企業のビジネスモデル変革と競争力の強化をサポートしています。

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コンタクトセンターCRM システム/FAQ ナレッジシステム「FastSeries」を提供しています。

FastSeries の詳細はこちらから

日本語：<https://fastseries.jp/> 英語：<https://fastseries.jp/en/> タイ語：<https://fastseries.jp/th/>

テクマトリックスの詳細はこちらから <https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

■PKSHA Speech Insight について

高精度音声認識 AI を駆使し、コンタクトセンター業務における ACW の効率化、SV による対応品質のリアルタイム確認等を AI が協働することにより、オペレーターの業務効率を高め、人ならではの対応が必要とされる顧客対応業務に注力可能な環境を提供することにより、高い顧客満足度を実現します。また、システム開発は不要なため、最短 1 週間でさまざまな機能を SaaS 形式で利用開始することが可能です。

<https://aisaas.pkshatech.com/speechinsight/>

■株式会社 PKSHA Communication 概要

「Weave Trust：企業と顧客の信頼性を紡ぎ、コミュニケーションを”選ばれ続ける理由”へ」を事業ビジョンに、PKSHA FAQ、PKSHA Chatbot、PKSHA Voicebot、PKSHA Speech Insight など複数のコミュニケーション AI SaaS で企業と顧客の複数のコミュニケーション接点を最適化する<PKSHA Communication Cloud>の開発・提供を行っています。<PKSHA Communication Cloud>は PKSHA のもつ AI 技術及びコンサルティングサービスをベースに、チャネルを横断した顧客体験の最適化・企業の顧客接点運営の課題解決を実現する、総合ソリューションです。

<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 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。