

2025年1月21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)

FastSeries に生成 AI 機能群「FastGenie」が登場、 回答支援・対話要約によりコンタクトセンターの業務効率化を実現

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：矢井隆晴）は、コンタクトセンターソリューション FastSeries で利用可能な、生成 AI 機能群「FastGenie」を発表しました。

FastGenie は、アマゾン ウェブ サービス(AWS)社の Amazon Bedrock や、モビルス社の MooA など、優れた生成 AI を活用してコンタクトセンター向けに高度な生成 AI 機能を提供します。



■FastGenie が提供する生成 AI 機能

- ◆ 問い合わせへの回答候補の提案、添削、翻訳
- ◆ リアルタイムの対話要約
- ◆ FAQ 候補の自動抽出、顧客の声 (VOC) の分析
- ◆ FAQ 自然文検索・回答文の自動生成
- ◆ AI チャットボット

コンタクトセンターは、多くの問い合わせを効率的に処理しながら、VOC の収集と分析に取り組む必要があります。しかし、大量の情報を適切に整理し、迅速な対応を行うことは容易ではありません。FastGenie は、オペレーターや管理者の対応工数・負担を軽減します。

オペレーターは、お客さまからの問合せに対して自然文によるナレッジ検索で精度の高い回答支援を得られ、対応時間短縮と対応品質の向上を図れます。また、お客さまとの対話内容が精度高くテキスト化され、更に対話内容の要約、及び、詳細分類が短時間に行われた上で CRM システムに登録されます。これにより、対応履歴の入力の手間が軽減され、後処理時間の大幅短縮が可能となります。

FastGenie によってコンタクトセンターにおける全ての対応履歴が正確に分類、保存されることで、精度の高い VOC 分析が可能となります。正確な対応履歴と詳細な分類情報から、FAQ 候補や VOC の抽出、ナレッジデータの作成やカスタマーインサイトの抽出など、ナレッジ管理者や VOC 分析者の対応工数・負担も軽減し、コンタクトセンター業務における新たな価値を創造します。

また、RAG 技術を活用した回答精度の高い FAQ や AI チャットボットにより、コンタクトセンターへの問合せそのものを減らします。顧客にとってもセルフ解決が促進されることで、顧客体験価値 (CX) の向上が期待できます。

Press Release

このように FastGenie は、これまでの FastSeries が実現してきたコンタクトセンター業務全般にわたる業務効率化と CX の向上に、飛躍的な進歩をもたらします。

テクマトリックスは、これまでコンタクトセンター業界において、革新的なソリューションの提供に取り組んでまいりました。FastGenie のリリースにより、お客さまのビジネスパフォーマンス向上と企業におけるカスタマーサービスの向上と発展に貢献できることを誇りに思っております。

生成 AI 機能群 FastGenie の詳細はこちらから

<https://fastseries.jp/product/ai/fastgenie/>

■FastSeries 概要

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」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」をはじめ、デジタルコミュニケーションツールである、ビジュアル IVR「FastNavigation」、ボイスボット「FastVoice」、チャットボット「FastBot」、有人チャットシステム「FastText」ほか、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」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」の総称です。高度な顧客体験と効率化を両立させるソリューションです。

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/>

■テクマトリックス株式会社 概要

テクマトリックス（東証プライム：3762）は、お客さま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。

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

＜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
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。