

2025年2月14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 の製品間の連携強化 コンタクトセンターのオムニチャネル化を強力に支援

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のオムニチャネル化を支援するため、「FastSeries」製品間の連携を強化しました。これにより、CRM システム「FastHelp」と有人チャットシステム「FastText」がリアルタイムに情報を共有し、オペレーターは双方のシステムで利用者情報や問い合わせ履歴を即時参照できるようになりました。今回の連携により、顧客が電話やチャットなどの複数のチャンネルを通じて問い合わせをしてきた場合でも、それぞれのチャンネル対応オペレーターが一貫性のある応対を行うことが可能となります。オムニチャネル化により、オペレーターの対応が迅速かつ効率的になることで、質の高い顧客体験を提供でき、顧客満足度の向上が期待できます。

■ 開発の背景

企業のコンタクトセンターに寄せられる問い合わせ手段は、電話、チャット、SNS、問い合わせフォームなど多様化しています。これに対応するため、複数のチャンネルを連携して運用する「オムニチャネル化」を進める企業が増えています。

電話対応とチャット等のデジタルチャネル対応では、オペレーターに求められるスキルが異なるため、多くのコンタクトセンターでは、別々の担当者を配置しています。電話対応のオペレーターは CRM システムを使用し、チャット対応のオペレーターはチャット専用のシステムを使用することが一般的です。従来、CRM システム「FastHelp」と有人チャットシステム「FastText」を利用している場合、オペレーターはそれぞれの操作画面を開いて問い合わせ対応を行っていました。この状態では、操作画面の切り替えが頻繁に必要となり、作業効率が低下するだけでなく、各画面から利用者情報をコピーして貼り付ける際に誤りが生じるリスクもありました。そのため、コンタクトセンターをオムニチャネル化し、チャンネル横断で質の高い顧客対応を提供するために、CRM システムとチャットシステムの優れた連携が求められています。

■ サービスの概要について

コンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp」と有人チャットシステム「FastText」は、双方のシステムのデータをシームレスに連携します。オペレーターは「FastText」でチャット対応を行う際に、画面を切り替えることなく、お客様番号などの利用者固有の情報を基に「FastHelp」の本人情報およびチケット情報を参照できるようになります。これにより、画面切り替えの手間や利用者情報の転記によるミスを減少させることができます。また、必要な項目だけを簡単に設定して参照できるため、オペレーターの参照業務の効率化にも貢献します。

<FastText と FastHelp の操作イメージ>



<FastHelp と FastText によるシームレスな顧客対応>



Press Release

■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「FastHelp」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer」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/>

■ FastHelp について

FastHelp 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。

FastHelp 製品サイト：<https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp/>

■ 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、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。

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

製品詳細は、イベント「テクマトリックス CRM FORUM 2025」でご覧いただけます。

■イベント概要■

開催日：2025 年 2 月 21 日（金）

時間：10:00～18:00（受付開始：9:15～）

会場：ザ・プリンス パークタワー東京

イベントサイト：<https://crmforum2025.event-site.info/?r=m4>

＜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：03-6712-3303

*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。