

2026 年 8 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)

テクマトリックス「FastHelp」と 丸紅 I-DIGIO グループ「MSYS Omnis」が連携を開始 ～AI による通話のリアルタイム音声認識と自動要約で後処理を効率化～

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）と丸紅 I-DIGIO グループ 丸紅情報システムズ株式会社（本社：東京都文京区、代表取締役：佐藤 由浩、以下 丸紅 I-DIGIO グループ）は、テクマトリックスのコンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp」と丸紅 I-DIGIO グループの音声認識サービス「MSYS Omnis（以下、Omnis）」との連携サービスを本日 2026 年 8 月 20 日より提供開始します。本連携により、AI による通話のリアルタイム音声認識と自動要約の結果を、CRM の応対履歴として登録できるようになります。これにより、オペレーターの応対履歴作成工数を削減し、より質の高い応対や顧客フォローに集中できる環境を提供します。さらに、蓄積された均質な応対履歴データの活用を通じて、コンタクトセンターの業務効率化と顧客体験の向上を支援します。



■背景・概要

近年、顧客対応のチャネルは電話に加え、メール、チャット、SNS、Web フォームなどのノンボイスチャネルが急速に増加しており、企業は多様なチャネルでの迅速かつ的確な対応が求められています。しかしながら、「電話」は依然として顧客との主要な接点であり、特に複雑な問い合わせや緊急性の高い対応において欠かせない手段です。そのため、電話対応の品質向上と効率化は、顧客体験の向上とコンタクトセンター全体の生産性向上において重要な課題となっています。

質の高い電話対応は顧客満足度を高める一方、応対後の記録作業はオペレーターの大きな負担となります。また、電話対応内容を応対履歴として適切に蓄積し、検索・分析に活用することは、対応品質の均一化や VOC 分析の高度化にもつながります。こうした背景から、電話対応の記録業務を効率化しながら、応対履歴データを活用しやすい形で蓄積する仕組みが求められています。

テクマトリックスのコンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp」は、電話を含む複数チャネルの顧客情報を一元管理し、効率的かつ高品質な顧客対応を支援してきました。本連携では、丸紅 I-DIGIO グループの音声認識サービス「Omnis」を活用し、電話対応の内容を自動的にテキスト化・要約したうえで、「FastHelp」の応対履歴に登録できるようにすることで、以下のようなメリットを提供します。

- **後処理の効率化**：AIによる通話のリアルタイム音声認識・自動要約により、応対履歴の作成にかかるオペレーターの後処理工数（アフターコールワーク）を大幅に削減
- **応対履歴データの活用**：業務に合わせて要約パターンを設定し、通話内容から必要な情報を一定の粒度で整理できる。また、Q&A 候補抽出、VOC 分析、品質管理など多様な用途に活用可能
- **低コスト・短期間での導入**：連携のための開発は不要で、設定のみで連携できるため、導入コストの抑制と導入期間の短縮に貢献

これらにより、応対後の記録業務の負荷を軽減し、蓄積された応対履歴の活用を促進することで、コンタクトセンターの生産性向上と顧客体験の向上を支援します。

■主な連携機能

1.通話内容のリアルタイム音声認識・自動要約と CRM への登録

「Omnis」を通じて、通話をリアルタイムに音声認識・テキスト化し、自動生成された通話内容の要約や全文記録を「FastHelp」の応対履歴にワンクリックで登録できます。これにより、均一な応対履歴を短時間で登録でき、後処理工数が大幅に削減されます。

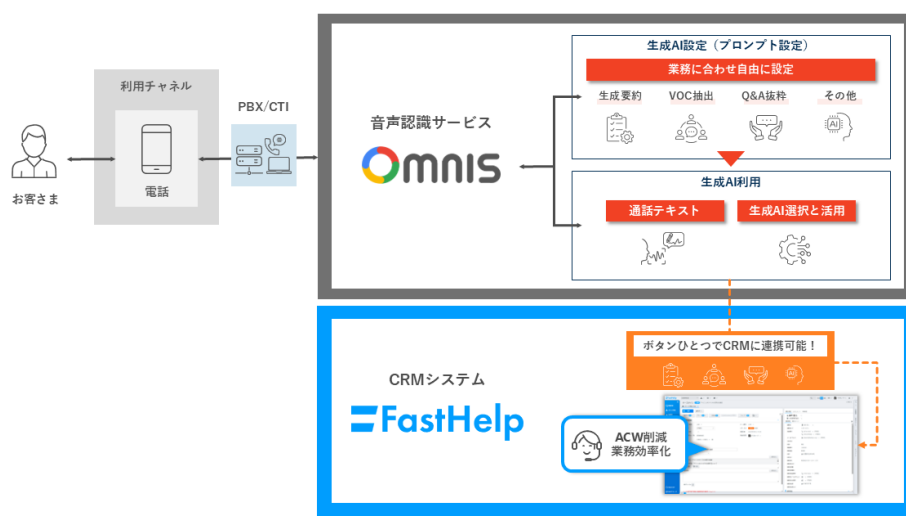
2.業務に合わせた柔軟な要約パターン設定

業務目的に応じて、AIによる要約で「どのような情報を、どのような形でまとめるか」を柔軟に設定できます。これにより、通話内容から必要な情報を一定の粒度で抽出・整理することが可能になります。具体的には、質問・回答の分類・タグ付けや、要望や問い合わせ内容の整理、応対品質と顧客の満足度の評価といった多岐にわたる活用を可能にします。このように整理・蓄積された応対履歴データは、ナレッジ強化、VOC 分析の高度化、応対品質の向上を支援します。

3.追加開発不要のスムーズな標準連携

テクマトリックスが開発した連携プラグインを「FastHelp」に設定することで、「Omnis」で生成した通話内容の要約・全文記録を、「FastHelp」の応対履歴へスムーズに登録できるようになります。これによりシステム開発が不要となるため、導入コストの抑制と導入期間の短縮に貢献します。

■システム構成イメージ



■今後の予定

国産のコンタクトセンターソリューションとして豊富な導入実績、および、デジタルチャネル高度化に積極的な取り組みを続けるテクマトリックスと、自然言語処理 AI 導入とその支援を行う丸紅 I-DIGIO グループは、相互の強みを活かしたサービス拡充を図り、コンタクトセンターにおける応対業務の効率化、応対品質の向上、顧客体験の向上に寄与してまいります。

■FastSeries について

FastSeries は、生成 AI で業務を最適化し、顧客との絆に向き合う時間を生み出す、コンタクトセンター特化ソリューションです。

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、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」などのデジタルコミュニケーションツール、さらに製薬業界の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「FastHelp Ce」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」など業種・用途に応じた多彩な製品ラインナップを展開しています。

生成 AI による業務最適化と、各製品が担う高度な顧客対応支援を組み合わせることで、オペレーターが顧客との対話そのものに集中できる環境を実現し、高度な顧客体験（CX）の向上と業務効率化を両立する、次世代コンタクトセンターの実現を支えます。

FastSeries : <https://fastseries.jp/>

FastHelp : <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。 <https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

■MSYS Omnis について

MSYS Omnis は、音声テキスト化・要約・感情分析・FAQ 連携などの機能を備え、コンタクトセンター業務をトータルに支援する次世代コンタクトセンターソリューションです。

オペレーターと顧客の発話をリアルタイムにテキスト化し、通話内容の可視化や検索、要約、FAQ 候補の自動提示を行うことで、応対中のスムーズな顧客対応と、応対後の記録業務の効率化を支援します。また、SV・管理者向けには、オペレーターの通話状況をリアルタイムに把握できるモニタリング機能や、感情値・NG ワード検知によるアラート機能を提供し、在宅勤務や複数拠点での運用においても迅速なフォローを可能にします。さらに、生成 AI を活用した通話内容の自動要約により、アフターコールワークの削減を実現します。

MSYS Omnis は、強固かつセキュアな基盤である Google Cloud Platform を活用して構築されており、用途に応じた音声テキスト化エンジンの選択にも対応しています。CRM や VOC 分析ツール、応対品質評価サービスとの連携も可能で、コンタクトセンターにおける業務効率化とデータ活用を幅広く支援します。

MSYS Omnis : https://www.marubeni-idigio.com/product/msys_omnis/

■丸紅 I-DIGIO グループについて

丸紅 I-DIGIO グループは、丸紅株式会社の ICT 領域における事業会社グループとして、以下の 4 事業セグメントに注力し、商社の強みである幅広い顧客基盤とネットワークを生かした成長戦略を推進しています。

製造ソリューションセグメント：製造業向けソリューション

流通・産業ソリューションセグメント：システム開発およびコンタクトセンターソリューション

デジタルソリューションセグメント：ネットワーク・ストレージ・クラウド・セキュリティ領域のソリューション

アドバンスドインテグレーションセグメント：IT 基盤領域の設計・構築・運用

ホームページ： <https://www.marubeni-idigio.com/>

＜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：藤田、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。