

2026 年 10 月 6 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、AI チャットボットソリューション 「FastBot AI Suite」の提供を開始 ～正確さと圧倒的な手軽さを両立。AI チャットボットの-new基準へ～

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、企業が保有する FAQ ナレッジを活用し、生成 AI による自然で信頼性の高い自動応答を実現する AI チャットボットソリューション「FastBot AI Suite（ファストボットエーアイスイート）」の提供を開始したことをお知らせします。本ソリューションは、コンタクトセンターやカスタマーサポートにおける問い合わせ対応の効率化、回答品質の向上、ナレッジ管理負荷の軽減を支援します。



■背景・概要

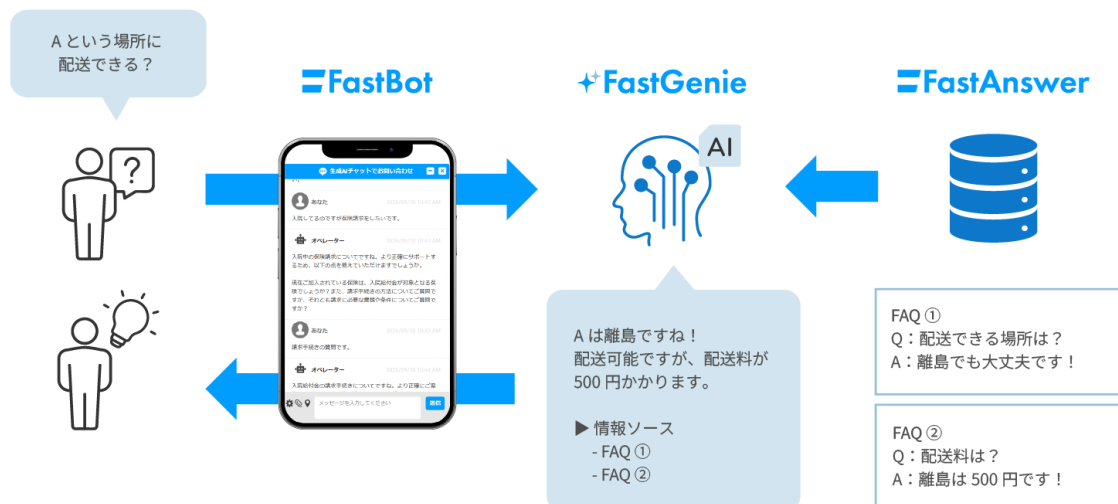
近年、コンタクトセンターをはじめとするカスタマーサポート部門では、人材不足や問い合わせ件数の増加を背景に、限られた人員で迅速かつ的確な顧客対応を行う仕組みが求められています。

その解決策として、生成 AI を活用したチャットボットによる自動応答への期待が高まる一方で、チャネルごとに分断されたナレッジ管理の負担増加や、回答精度・ハルシネーション（誤情報）に対する懸念から、導入にあたって慎重な検討が求められるケースもあります。

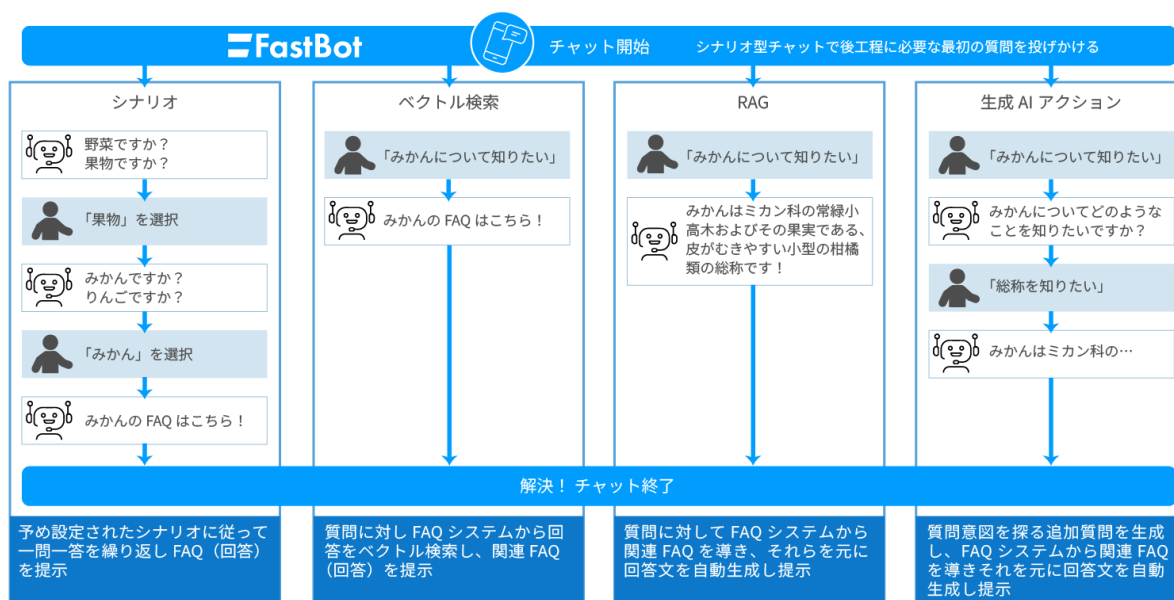
テクマトリックスは、こうした課題に対応するため、チャットボット・生成 AI・FAQ ナレッジを連携させた AI チャットボットソリューション「FastBot AI Suite」の提供を開始しました。企業が保有するナレッジを一元管理・有効活用し、顧客体験（CX）の向上、顧客対応業務の効率化、ナレッジ管理の負担軽減を支援します。

■「FastBot AI Suite」の概要

「FastBot AI Suite」は、チャットボット「FastBot」・生成 AI 機能群「FastGenie」・FAQ ナレッジシステム「FastAnswer」を組み合わせた AI チャットボットソリューションです。



「FastBot AI Suite」では、シナリオ・ベクトル検索・RAG・生成 AI アクションの 4 つの自動応答方式を利用できます。導入企業は、業務ごとに異なる問合わせ内容や回答に求められる正確性に応じて、最適な方式を選択することができるため、利用者の利便性と情報の信頼性を両立した顧客対応が可能です。オペレーターやスーパーバイザーの人材不足が課題となるカスタマーサポート領域において、顧客対応の自動化と応答品質の向上を支援します。



ベクトル検索および RAG では、「FastAnswer」で管理する FAQ ナレッジを回答根拠として活用します。チャットボット専用のナレッジを別途作成・管理する必要がなく、プロンプト作成やチューニングにかかる負荷を軽減しながら、運用担当者が主体となって継続的に回答品質を向上させることができます。

■「FastBot AI Suite」の主な特長

1. FAQ ナレッジを活用した高精度な自動応答と運用の効率化

- 「FastAnswer」のナレッジ活用：
FAQ ナレッジシステム「FastAnswer」で管理するナレッジをデータソースとして活用します。チャットボットと FAQ サイトでナレッジを一元管理することで、運用効率の向上を支援し、一貫性のある高精度な回答を維持します。
- 「FastGenie」によるプロンプト作成・運用負荷の軽減：
既存の FAQ ナレッジをベースに回答を生成するため、複雑なプロンプト設計や特別なチューニングに依存しません。生成 AI 機能群「FastGenie」が、FAQ ナレッジの構造化されたデータを適切に解釈し、ハルシネーションを抑えつつ自然な文章へ最適化します。
- 多彩な自動応答方式と柔軟な拡張性：
シナリオ・ベクトル検索・RAG・生成 AI アクションなど、業務要件に合わせて最適な自動応答方式を選択・組み合わせることが可能です。スモールスタートから段階的な対象業務の拡大にも柔軟に対応します。

2. 「FastSeries」製品連携によるマルチチャネル対応と対応履歴の一元管理

- 「FastText」・「FastVoice」によるマルチチャネル対応：
有人チャットシステム「FastText」との連携により、AI による無人対応からオペレーターによる有人対応へ、スムーズな引き継ぎを実現します。ボットでの対応内容がオペレーターに引き継がれることで、顧客が同じ内容を再度説明する負担を軽減します。また、ボイスボット「FastVoice」との連携により、音声チャネル（電話）における自動応答にも対応します。
- 「FastHelp」との連携による対応履歴の一元管理：
CRM システム「FastHelp」と連携することで、電話・メール・Web フォーム・有人チャット・チャットボット・ボイスボットなど、複数チャネルの対応履歴を統合管理できます。問い合わせ内容に応じて人とボットが適切に役割分担し、対応をシームレスにつなぐことで、優れた顧客体験（CX）を提供します。

3. ナレッジ生成とナレッジ強化サイクルの実現

- AI によるナレッジ作成支援：
CRM システム「FastHelp」に蓄積された有人対応・無人対応の対応履歴をもとに、生成 AI 機能群「FastGenie」の「生成要約」「ナレッジドラフト作成」機能を活用し、効率的なナレッジ作成を支援します。
- 継続的なナレッジ強化サイクルの実現：
日々の有人対応・無人対応から得られる対応履歴をもとに作成・改善したナレッジを「FastAnswer」に反映し、「FastBot AI Suite」が常に最新の「FastAnswer」のナレッジを参照して自動応答を行うことで、顧客体験の向上と業務効率化の好循環（ナレッジ強化サイクル）を実現します。

■今後の予定

テクマトリックスは今後も「FastSeries」を通じて、コンタクトセンターおよびカスタマーサポート業務の DX 推進を支援してまいります。チャットコミュニケーションの領域において、生成 AI とナレッジマネジメントを融合したソリューションを提供することで、業務効率化と顧客体験（CX）向上の両立を支援し、より質の高い顧客コミュニケーションの実現に貢献してまいります。

■「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/>

FastBot AI Suite : <https://fastseries.jp/product/digital-communication/fastbot-ai-suite>

FastBot : <https://fastseries.jp/product/digital-communication/fastbot>

FastAnswer : <https://fastseries.jp/product/faq/fastanswer>

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

FastHelp : <https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp>

FastText : <https://fastseries.jp/product/digital-communication/fasttext>

FastVoice : <https://fastseries.jp/product/digital-communication/fastvoice>

■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。

＜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。