

2021 年 2 月 9 日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社
(東証一部 / 証券コード : 3762)

日本電気株式会社と販売代理店契約を締結 ～NEC が新たに FastSeries クラウドサービスの販売を開始～

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：由利 孝、以下「テクマトリックス」)は、日本電気株式会社(本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長 兼 CEO：新野 隆、以下「NEC」)と、テクマトリックスが提供する FastSeries クラウドサービスの販売代理店契約を締結しました。NEC は従前より、FastSeries (オンプレミス型) を販売していますが、今回の契約締結により FastSeries クラウドサービスの販売も開始します。NEC との代理店契約の拡大により、テクマトリックスは、FastSeries 販売を一層強化して参ります。

FastSeries は、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウが集約されたコンタクトセンター向け CRM / FAQ ソリューションです。ニューノーマル時代における変化の激しい環境に対応するため、コンタクトセンターにおいても在宅化を含む業務効率化がますます求められています。加えて、顧客満足度向上や蓄積データの活用など顧客接点の最前線であるコンタクトセンターを企業の経営戦略へと直結させるための IT ソリューションの導入は必須と言えます。

NEC は、従前より、コンタクトセンター向けプラットフォーム「UNIVERGE ContactCenter シリーズ」や SMS 配信サービス「NEC SMS プッシュサービス」と FastSeries を組み合わせることで、企業の付加価値を左右する重要な顧客接点であるコンタクトセンターの強化を通じて、企業価値向上を支援してきました。今回新たに、多様化するコンタクトセンターのニーズに応えるため、FastSeries のクラウドサービスの販売を開始します。今回の販売代理店契約締結の責任者である日本電気株式会社 デジタルネットワーク事業部のシニアマネージャー 佐々木 浩一氏は、次のように語っています。

「NEC はテクマトリックスのコンタクトセンター向けサービスである FastSeries のクラウドサービスの取り扱いを開始できることを嬉しく思います。

企業のデジタルトランスフォーメーションや COVID-19 の影響によるクラウドの導入が急速に進む中、メール、Web、SMS、チャット等のコンタクトチャネルを一元管理し、全社で情報シェアを行い、カスタマーエクスペリエンスを最大化する司令塔としてコンタクトセンターの役割が高まっています。

NEC が持つコンタクトセンターソリューションと CRM アプリケーションとして国内 No.1 シェアを持つ FastSeries を連携させ、迅速かつ、容易な導入が可能なサービスとして提供することで、お客様のデジタルトランスフォーメーション及び、NewNormal 時代に向けた「顧客対応品質」および「業務効率向上」をワンストップでお客様に提供できると考えています。

今後も NEC はテクマトリックスと連携し、クラウドサービスによってお客様の発展に貢献してまいります。」

テクマトリックスは、今後も 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。

■テクマトリックス株式会社 について

テクマトリックス（東証一部：3762）は、クラウドコンピューティング時代に技術革新をもたらす情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、ソフトウェア技術を駆使し顧客の抱える問題領域におけるベストプラクティスを実装したアプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を提供しております。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 CRM/FAQ ナレッジパッケージ FastSeries を提供しています。

■FastSeries について

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」の他、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」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」の総称です。FastSeries 全製品は、オンプレミス型だけでなくクラウドサービスでもご利用いただけます。

FastSeries の詳細はこちらから⇒ <https://fastseries.jp>

■日本電気株式会社について

NEC グループは、安全・安心・効率・公平という社会価値を創造する「社会ソリューション事業」をグローバルに推進しています。当社は、先進 ICT や知見を融合し、人々がより明るく豊かに生きる、効率的で洗練された社会を実現していきます。

(<https://jpn.nec.com/profile/vision/message.html>)

■UNIVERGE ContactCenter シリーズについて

UNIVERGE ContactCenter シリーズとは、中規模から大規模コンタクトセンターの効率的なシステム導入と運用を実現する基盤ソフトウェア群です。同シリーズのラインナップとして、コンタクトセンターに求められる様々な機能を統合管理する「UNIVERGE ContactCenter Manager」、および各種ルーティング機能や API（アプリケーション・インターフェース）を提供する CTI ミドルウェア製品「UNIVERGE ContactCenter Integrator」、呼情報を統計管理しレポート出力/リアルタイム表示する「UNIVERGE ContactCenter Reporter」、通話録音/録音検索機能などを有する「UNIVERGE ContactCenter Auditor」があります。

UNIVERGE ContactCenter シリーズの詳細はこちらから⇒<http://jpn.nec.com/univerge/>

＜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 ソリューション営業第一部
担当：藤田、柏木
E-mail：crm@techmatrix.co.jp
URL：<https://fastseries.jp>
TEL：03-4405-7836 / FAX：03-6436-3536