



平成 28 年 9 月 16 日

各 位

会 社 名 テクマトリックス株式会社
代表者名 代表取締役社長 由利 孝
(コード：3762、東証第一部)
問合せ先 執行役員管理本部長 森脇 喜生
(TEL. 03-4405-7802)

コンタクトセンターCRM システム「FastHelp5」と 日本アバイア株式会社の「ACCS」の連携ソリューションを トランスコスモス(タイ)株式会社が採用

記

当社の提供する、顧客情報・対応履歴などを一元管理する CRM システム「FastHelp5」と、日本アバイア株式会社（東京都港区、代表取締役社長：和智 英樹、以下日本アバイア）が提供するマルチチャネル対応の中小規模向けコンタクトセンターソリューション「Avaya Contact Center Select（以下：ACCS）」を連携したワンストップソリューションが、トランスコスモス（タイランド）株式会社（Bangkok Thailand、Managing Director：武智 清訓、以下：トランスコスモス（タイ））に採用されましたので、添付の通りお知らせします。

トランスコスモス（タイ）は、コンタクトセンターサービス日本最大手であるトランスコスモス株式会社のタイ現地法人です。タイ国内およびグローバル企業向けにコンタクトセンターサービスを提供しており、「FastHelp5」と「ACCS」のワンストップソリューションは、2016年7月より本格稼働を開始しています。それぞれ独立した製品である「FastHelp5」と「ACCS」を連携して提供することで、さらなる業務効率の改善を実現しました。

「Fast シリーズ」は、当社が約 20 年に渡って積み重ねてきた経験・ノウハウ・技術を結集した、国内トップクラスの導入実績を誇る製品であり、ASEAN 地区を中心に「Fast シリーズ」の海外展開を進めています。当社と日本アバイアは、2012年2月1日に再販契約を締結し、両社で共同のマーケティングを展開しています。

以上



Press Release

2016年9月16日
テクマトリックス株式会社
日本アバイア株式会社

テクマトリックスのコンタクトセンターCRMシステムと 日本アバイアの中小規模コンタクトセンターソリューションを、 トランスコスモス(タイ)が採用

顧客情報や対応履歴を一元管理する「FastHelp5」と
コンタクトセンターのマルチチャネル対応を実現する「Avaya Contact Center Select」が連携
リアルタイムでワンストップでの顧客対応を実現し、高品質なカスタマーサービスを提供

テクマトリックス株式会社(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)と日本アバイア株式会社(東京都港区、代表取締役社長:和智 英樹、以下:日本アバイア)は、テクマトリックスの顧客情報や顧客対応履歴を一元管理する CRM システム「FastHelp5」と、日本アバイアのマルチチャネル対応を実現する、中小規模向けコンタクトセンターソリューション「Avaya Contact Center Select (ACCS)」が連携した、ワンストップのソリューションが、トランスコスモス(タイランド)株式会社(Bangkok Thailand、Managing Director:武智 清訓、以下:トランスコスモス(タイ))に採用されたと発表しました。

トランスコスモス(タイ)は、コンタクトセンターアウトソーシングサービスにおいて日本最大手であるトランスコスモス株式会社のタイ国現地法人です。タイ国内のローカル企業や日系企業、及び、多国籍企業向けにコンタクトセンターのアウトソーシングサービスを提供しています。今回、トランスコスモス(タイ)が運営するバンコクのオペレーションセンターで、「FastHelp5」と「ACCS」のワンストップソリューションが導入され、2016年7月より本格稼働を開始しました。

「トランスコスモス(タイ)は、急拡大するタイのコンタクトセンター市場において、高品質なカスタマーサービスの提供を期待されており、それを実現する為に高い拡張性と優れたコストパフォーマンスを持つシステムを必要としていました。この条件を満たすソリューションとして、FastHelp5 と ACCS を採用しました。FastHelp5 と ACCS は、それぞれを独立して利用しても十分な利用価値がありますが、連携して利用することで One To One マーケティング対応、顧客への俊敏なレスポンス等、相乗効果が生まれ、大幅な業務効率が実現出来ました。」とトランスコスモス(タイ) Senior Vice President 柳川大介氏は語っています。

テクマトリックスと日本アバイアは、2012年2月1日に日本国内を対象とする再販契約を締結し、以来、両社で共同のマーケティングを展開してきました。テクマトリックスの最新の CRM システム「FastHelp5」と日本アバイアの「ACCS」の連携で、包括的な Computer Telephony Integration(CTI)システムの提供を実現し、企業規模に関わらず、最高峰のカスタマーエクスペリエンスを提供できるようになりました。

テクマトリックスの「FastHelp5」は、同社が約 20 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新世代のコンタクトセンター向け CRM アプリケーションです。ユーザーインターフェースは直観的で使いやすく、操作性に優れています。顧客情報・問い合わせ情報の管理だけでなく、ユーザーの業務効率を向上する回答支援機能や多角的なアラート機能など、多彩で実践的な標準機能を搭載

し、小規模から大規模まで幅広い規模のコンタクトセンターに対応できる高い拡張性と可用性を持ちあわせています。

アバイアの「ACCS」は、人員が 10 名程度の小規模なコールセンターから最大 250 名の規模まで対応できる柔軟性と高い拡張性を保持したコールセンターソリューションです。電話だけでなく、メールやチャット、SMS といった複数のチャネルに対応しているため、企業は、顧客との接点をマルチチャネル化することができ、顧客のニーズに合ったコミュニケーション基盤を構築、機会損失を防ぐことができるようになります。

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」を行っています。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 CRM パッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。

詳細は、Fast シリーズの Web サイト <http://fasthelp.jp/> をご覧ください。

アバイア (Avaya Inc.) について

アバイア・インク(本社:米カリフォルニア州サンタクララ)は企業向けコミュニケーションおよびコラボレーションのグローバル・リーダーです。アバイアは、ユニファイドコミュニケーション・ソリューション、コンタクトセンター向けソリューション、ネットワーキング・ソリューションおよび関連サービスを世界中のあらゆる企業に提供します。

詳細は、アバイアの Web サイト <http://www.avaya.com> をご覧ください。

日本アバイアについては、<http://www.avaya.com/jp> をご覧ください。

日本アバイア Facebook: <https://ja-jp.facebook.com/avaya.jp>

【本件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部

木原 満博、関 佳美

電話: 03-4405-7836 FAX: 03-6436-3536 E-mail: crm@techmatrix.co.jp

日本アバイア株式会社

マーケティング部 加瀬 健

電話: 03-5575-8822 Fax: 03-5575-8908 E-mail: kase@avaya.com

日本アバイア株式会社 広報代行

ホフマン ジャパン株式会社 笠羽・鷺野

電話: 03-5159-5750 e-mail: AvayaJP_PR@hoffman.com

※Avaya およびアバイアのロゴは Avaya Inc. の登録商標です。
その他すべての商標は個々の商標権者に帰属します。