

2018 年 5 月 25 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)

## FAQ ナレッジ管理システム「FastAnswer2」の新バージョンを販売開始 ユーザの自己解決を支援する外部公開機能とナレッジの 品質管理機能を大幅強化

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 : 由利孝、以下「テクマトリックス」) は、FAQ ナレッジ管理システム「FastAnswer2」の新バージョンの販売を 2018 年 6 月 1 日より開始します。FastAnswer2 は、社内で作成・利用するナレッジをインターネットへ公開する「外部公開」機能と、改訂履歴管理や承認ワークフローによりナレッジの品質を向上させる「品質管理」機能を強化しました。これらによりお客様の迅速な自己解決を促すと共に、カスタマエクスペリエンスを向上させます。リリースは 2018 年 7 月 31 日の予定です。

リリースに先駆け、2018 年 5 月 30 日 (水)・31 日 (木) に開催されるコールセンター/CRM デモ&コンファレンス in 大阪にてデモを公開予定です。

### 【外部公開機能】

1. ユーザビリティの高いページデザイン  
公開されたナレッジが正しく伝わるように、視認性が高くわかりやすいページデザインを提供します。
2. アクセシビリティ対応  
「高齢者・障害者および一時的に障害のある人がウェブコンテンツを利用できるようにするための指針 (JIS-X8341)」第 3 部「ウェブコンテンツ」で使いやすいウェブコンテンツのあり方を示したガイドラインに対応しています。
3. SEO 対策  
Google などの検索エンジン経由でも FastAnswer2 で公開されたナレッジが検索されるよう、ファーストビューの最適化、サイトマップの生成、最適な HTML タグ、Meta タグ生成に対応しています。
4. レスポンシブデザイン  
参照するデバイス (パソコン、タブレット、モバイル) に関係なく、画面サイズに応じて自動的に表示を変えることができます。
5. マルチサイト  
ひとつのシステムで、製品やサービス毎に異なったナレッジサイトを運用・管理することができます。

### 【追加・強化された主な機能】

1. 内部ナレッジ、外部ナレッジの一元管理  
コンタクトセンターや社内で作成・利用するナレッジとお客様へ公開するナレッジをシステムとして一元的に管理することができます。
2. ナレッジ管理機能強化  
改善すべきナレッジや利用状況を瞬時に把握できるダッシュボードや直感的な操作で運用できることで、管理者の負担を大幅に軽減します。
3. ナレッジの改定履歴管理機能強化

いつ、だれが、どの項目に対して、どのような変更をしたかの履歴を管理し、以前の改定内容と並べて比較することができます。

#### 4. 承認機能の追加

ナレッジの登録や変更にあたり、権限に応じて承認者を設定することができます。さらに複数の部署や人を経由して最終承認するフローを定義することもできます。

#### ■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 パッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。

#### ■Fast シリーズについて

Fast シリーズとは、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」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」プロモーション支援機能を強化したプロモーション支援システム「FastPromo」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」、製薬企業向け学術文献検索システム「FastAnswer Pe」の総称です。Fast シリーズ全製品は、オンプレミス型だけでなくクラウドサービス「FastCloud」でもご利用いただけます。

#### ■FastAnswer2 について

カスタマーサポートに必要なナレッジの管理や検索機能を大幅に強化し、オペレータの応対品質と業務効率の向上、お客様の自己解決率を向上させる FAQ ナレッジシステムです。コンタクトセンター（コールセンター）で作成される FAQ や顧客対応用のマニュアルに限らず、取扱説明書、製品仕様書、規約集、過去の対応履歴などをナレッジとして収集・蓄積できることで、統合ナレッジデータベースとして活用できます。

Fast シリーズ、及び、FastAnswer2 の詳細はこちらから⇒ <http://fasthelp.jp>

<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 柏木 美紗都  
E-mail : [crm@techmatrix.co.jp](mailto:crm@techmatrix.co.jp)  
URL: <http://fasthelp.jp>  
TEL : 03-4405-7836 / 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。