

2018 年 5 月 28 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)

コンタクトセンターCRM システム「FastHelp」の Web チャット対応を支援する「FastChat」を販売開始

テキストによるリアルタイムコミュニケーションにより業務効率向上と対応品質向上を実現

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、コンタクトセンターCRM システム「FastHelp」で Web チャット対応を支援する「FastChat」の販売を 2018 年 6 月 1 日より開始します。Web チャットは、カスタマーサービスを提供するチャネルの一つとして企業ホームページを中心に急速に普及が進んでいます。FastChat により、電話、メール、LINE や Facebook といった SNS に加えて、Web チャットの対応履歴も一元管理することが可能になります。複数のチャネルに同時対応することも可能となり、コンタクトセンターの業務効率と対応品質を向上させます。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 2018 in 大阪にて一部デモを公開します。

【FastChat とは】

企業のホームページを訪れたお客様が、コンタクトセンターへチャットで質問をすることが可能になり、コンタクトセンターCRM システム「FastHelp」が電話やメールと同様にその履歴を管理します。ひとりのオペレータが複数のお客様に対応できるよう、マルチスレッドチャット対応機能を提供します。さらに、さまざまな人工知能 (AI) システムと連携し、自動応答 (AI/BOT) した対応履歴を FastChat に引継ぎ、オペレータによる有人対応をスムーズに実現する拡張機能も行っていきます。

■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 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

Press Release

「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。

■FastHelp5 について

FastHelp5 は、「コンタクトセンターからビジネスを強くする」をキーコンセプトに、テクマトリックスが約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製品です。使いやすさにこだわり抜いて新たに開発した“やさしいユーザーインターフェース”が、お客様と企業との重要な接点であるコンタクトセンターに“ゆとり”と“集中”をもたらし、お客様と企業との関係に“深化”と“進化”をもたらします。お客様と深い絆で結ばれる強いビジネスをコンタクトセンターから生み出します。

Fast シリーズ、及び、FastHelp5 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
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。