

2025 年 2 月 4 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)

顧客体験と従業員体験を飛躍的に向上するコンタクトセンター・ソリューション FastHelp と FastAnswer 新バージョンの販売開始

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：矢井隆晴）は、顧客体験（CX）と従業員体験（EX）を飛躍的に向上するコンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp」と FAQ ナレッジシステム「FastAnswer」の新バージョンを 2025 年 2 月 21 日（金）に販売開始します。新バージョンでは、生成 AI を活用した業務効率化、最新機能のオンデマンド提供、デザイン・UI の改善による使いやすさ、そして、カスタマイズ生産性の向上を追求しました。

FastHelp や FastAnswer を利用することにより、コンタクトセンターの対応品質が上がり良質な CX の提供が可能になります。同時に管理者やオペレーターは、楽しく・快適に業務を行うことができる為、EX が大きく向上します。

両製品は、2 月 21 日（金）開催の「テクマトリックス CRM FORUM 2025」にてご覧いただけます。



■ 特長 ■

・生成 AI による業務効率化

FastHelp では、生成 AI 機能群 FastGenie が顧客対応時の回答文を自動生成します。回答文は FastAnswer に蓄積されたナレッジデータをもとに生成されるため精度の高い回答が得られます。更に、FastGenie は、対応内容の要約や分類を行い、対応履歴を FastHelp に自動登録します。これにより、オペレーターの業務負荷を大幅に軽減し、対応品質の向上と均質化を実現するとともに、正確で高度な VOC 分析・活用を可能にします。

FastAnswer では、FastGenie を利用したナレッジの作成支援や自動回答機能により、顧客のセルフサポートを促進します。

・好きなタイミングに最新機能を追加できるオンデマンドバージョンアップ

FastHelp と FastAnswer は、年に数回のバージョンアップを予定しており、新機能の追加や不具合の修正が行われます。オンデマンドバージョンアップの最大の利点は、コンタクトセンターの運用状況に合わせて、閑散期や休日などのユーザーが都合の良い時期を選んでバージョンアップを実施できることです。これにより、不適切なタイミングでのバージョンアップによって業務運用に支障をきたすリスクを避けることができます。

・ビジュアルデザインと UI の刷新

マテリアルデザインを基にした新しいビジュアルデザインに刷新しました。これにより、情報の重要性や関連性を把握しやすくなり、高い視認性と直感的な操作性を実現しました。また、異なる文化や言語、地域においても適用しやすいユニバーサルなデザインとなっています。そのため、従来の製品よりも長時間の使用でも疲れにくい、優しいデザインとなりました。心地よい製品の使い心地は、ユーザーの EX 向上につながります。

UI では操作ボタンの配置変更やメニューの整理を行いました。また、一度により多くの情報を視認・操作できるようにするため 3 画面表示が可能となりました。これにより、オペレーターのストレスを軽減することができます。

・ノーコード・ローコードでアプリケーション作成

FastHelp 及び FastAnswer 向けのノーコード・ローコード開発ツール¹を提供します。このツールを使うことで、利用目的に応じたアプリケーションを簡単かつ短時間で作成できるようになります。例えば、フィールドサービス部門や品質管理部門がコンタクトセンターのデータを活用するアプリケーションを簡単に作成することができます。PC はもちろん、スマートフォンやタブレットなどのデバイスも選びません。これにより、コンタクトセンターに蓄積されたデータを企業全体の資産として全社的に活用することができます。

・カスタマイズの柔軟性と生産性を飛躍的に高めるプラグイン

FastHelp や FastAnswer の機能追加・拡張を可能にする機能モジュール（プラグイン）を提供します。これらのプラグインは JavaScript と Java をベースに開発されています。他社製品との連携や検索機能拡張等、業務効率を向上させるプラグインを多数用意していますが、今後さらに拡充を図ります。プラグインにより FastHelp や FastAnswer のソースコードを変更することなく機能拡張やカスタマイズが実現できます。これにより、業務に必要なカスタマイズ要望に迅速かつ柔軟に対応することが可能です。

今後は FastSeries のパートナー企業によるプラグイン開発を積極的に推進していく予定です。

テクマトリックスはこれまで、コンタクトセンター業界において革新的なソリューションの提供に取り組んでまいりました。FastSeries が、コンタクトセンターの CX や EX 向上に寄与することを確信しています。お客さまのビジネスパフォーマンス向上と企業におけるカスタマーサービスの向上と発展に貢献できることを誇りに思っております。

製品詳細は、イベント「テクマトリックス CRM FORUM 2025」でご覧いただけます。

■イベント概要■

開催日：2025 年 2 月 21 日（金）

時間：10:00～18:00（受付開始：9:15～）

会場：ザ・プリンス パークタワー東京

イベントサイト：<https://crmforum2025.event-site.info/?r=m4>

Press Release

■FastSeries 概要■

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「FastHelp」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer」をはじめ、デジタルコミュニケーションツールであるビジュアル 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」ほか、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」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」の総称です。高度な顧客体験と効率化を両立させるソリューションです。

FastSeries の詳細はこちらから

日本語：<https://fastseries.jp/> 英語：<https://fastseries.jp/en/> タイ語：<https://fastseries.jp/th/>

■テクマトリックス株式会社概要■

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・ソリューション「FastSeries」を提供しています。

テクマトリックスの詳細はこちらから <https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

＜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：中島、柏木
E-mail：crm@techmatrix.co.jp
URL：<https://fastseries.jp>
TEL：03-4405-7836 / FAX：03-6712-3303

*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。

ⁱ オンデマンドバージョンアップの利用は、新バージョンをクラウドサービスでご利用いただいているお客さまが対象となります。

ⁱⁱ 本ツールの提供は、現在 FastSeries 開発パートナーに限定させていただいています。将来的にユーザー企業でもご利用いただけるように開発を進めております