

2026年6月16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)

テクマトリックスとユニファイドコミュニケーションズ、 CRMシステム「FastHelp」と新CTIクライアントソリューション「UC Client-M」の連携を開始

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：矢井 隆晴、以下「テクマトリックス」）とユニファイドコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：大田保紀、以下「ユニファイドコミュニケーションズ」）は、テクマトリックスが提供するコンタクトセンターCRMシステム「FastHelp」と、ユニファイドコミュニケーションズが開発・リリースした新CTIクライアントソリューション「UC Client-M」の連携を開始したことをお知らせいたします。

本連携により、「FastHelp」をご利用のお客さまは、ユニファイドコミュニケーションズのSIPソリューション「UC Server-P」と「UC Client-M」を組み合わせることで、着信時の顧客情報の即時表示（着信ポップアップ）や、「FastHelp」画面からのワンクリックでの電話発信（クリック to コール）が可能になります。これにより、オペレーターはよりスムーズかつ的確な顧客対応が可能となり、現場の業務効率向上と顧客満足度向上に大きく貢献します。



■背景

企業の顧客対応チャネルが多様化する中、電話による音声コミュニケーションによる有人対応は、複雑な問い合わせや高付加価値なサポートの中核的役割を担っています。一方で、コンタクトセンター業界では人材不足や業務負荷の増大が課題となっており、オペレーター一人あたりの生産性向上と対応品質の維持が喫緊の課題となっています。こうした背景から、通話制御や顧客情報連携を担うCTI（Computer Telephony Integration）システムとCRM（Customer Relationship Management）システムのシームレスな連携は、オペレーターの業務効率化と顧客体験向上を実現する上で、その重要性を一層高めています。

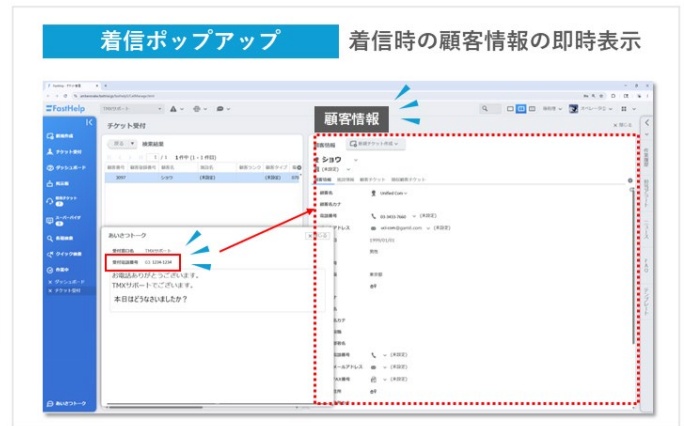
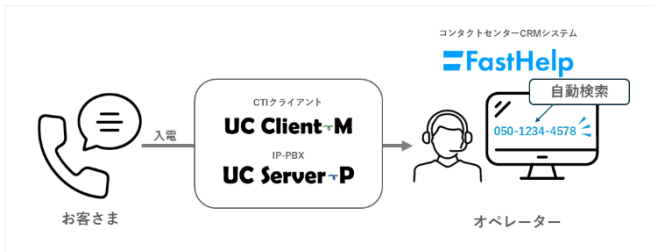
■「FastHelp」と「UC Client-M」の連携について

「FastHelp」と「UC Client-M」が連携することで、以下の機能が提供され、オペレーターの業務を強力に支援します。

(1) 着信ポップアップ

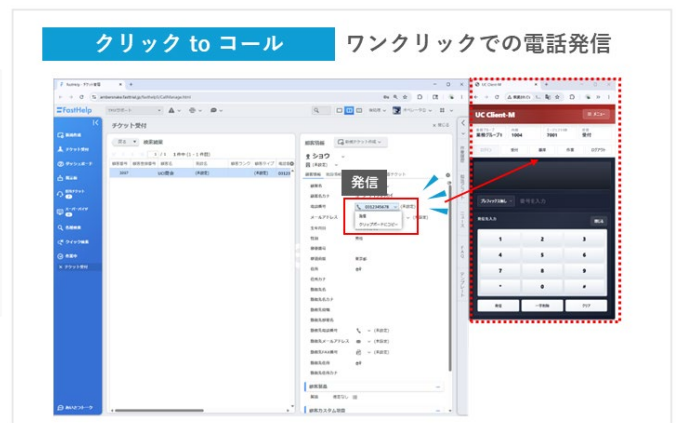
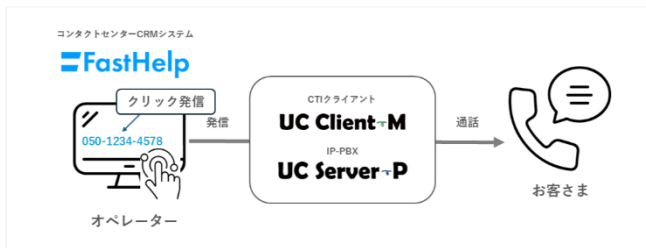
外部からの電話着信時、オペレーターが利用する「FastHelp」の画面上に「UC Client-M」の着信情報をポップアップ表示します。既に登録されている電話番号からの着信であれば、発信元の顧客情

報を着信と同時に自動で表示し、オペレーターは瞬時に顧客情報を把握した上で対応を開始できます。これにより、顧客の待ち時間を短縮し、初回接触での解決率向上に寄与します。



(2) クリック to コール

「FastHelp」画面上に表示されている顧客の電話番号をクリックするだけで、「UC Client-M」を介してスムーズに電話発信が可能です。手動でのダイヤル操作が不要となるため、誤発信のリスクを低減し、発信業務の効率化とオペレーターの負担軽減を実現します。



■今後の展開

テクマトリックスとユニファイドコミュニケーションズは、本連携を通じてCTIとCRMの連携による顧客理解の深化とデータ活用を推進し、コールセンターの生産性向上と顧客満足度向上に貢献してまいります。両社は引き続き緊密に連携し、お客さまのビジネス発展に貢献してまいります。

■FastSeries について

FastSeries は、生成AIで業務を最適化し、顧客との絆に向き合う時間を生み出す、コンタクトセンター特化ソリューションです。

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、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」などのデジタルコミュニケーションツール、さらに製薬業界の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「FastHelp Cc」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」を含む製品群の総称です。

Press Release

生成 AI による業務最適化と、各製品が担う高度な顧客対応支援を組み合わせることで、オペレーターが顧客との対話そのものに集中できる環境を実現。高度な顧客体験（CX）の向上と業務効率化を両立させる、次世代コンタクトセンターを支えるソリューションです。

FastSeries : <https://fastseries.jp/>

FastHelp : <https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp>

■「UC Client-M」について

「UC Client-M」はユニファイドコミュニケーションズが独自開発した CTI クライアントソリューションです。

「UC Client-M」を使うことにより、IP 電話機での着信応答、発信、保留、転送といった操作を Web ブラウザ内の画面操作で行うことができます。

ユニファイドコミュニケーションズの SIP ソリューションである「UC Server-P」には SIP ゲートウェイ機能、IP-PBX 機能、コールセンター機能、今回新たに追加した CTI リンクとしての Web Call Manager 機能があり、「UC Client-M」は「UC Server-P」のオプション機能となります。

コールセンターだけでなく、IP-PBX 機能との連携で一般企業での利用も可能です。

UC Client-M : <https://www.unified.co.jp/home/製品一覧/uc-client-m/>

UC Server-P : <https://www.unified.co.jp/home/製品一覧/uc-server-p/>

■テクマトリックス株式会社 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CRM システム/FAQ ナレッジシステム「FastSeries」を提供しています。<https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

■ユニファイドコミュニケーションズ株式会社 会社概要

ユニファイドコミュニケーションズ株式会社は、1997年の創業以来、通信分野およびコールセンター分野を中心に、自社製品の開発・販売、他社製品の販売・構築、関連技術サービスの提供、国内外メーカーとの協業を幅広く展開しています。

他のメーカーや SIer では実現が難しい高度なシステムやソリューションを多数手掛け、多種多様なお客さま・パートナー企業様に高品質なサービスを提供しています。

<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>

※記載されている商品名・会社名などの固有名詞は一般に該当する会社もしくは組織の商標または登録商標です。