

ビーウィズ「Omnia LINK」とテクマトリックス「FastHelp」が連携 AIで顧客体験と対応データ活用を次のステージへ

ビーウィズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：飯島 健二、東証プライム市場：証券コード 9216、以下「ビーウィズ」）と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、東証プライム市場：証券コード 3762、以下「テクマトリックス」）は、ビーウィズが提供するクラウド PBX^{※1}・コンタクトセンターシステム「Omnia LINK（オムニアリンク）」と、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（ファストヘルプ）」の連携を開始したことをお知らせいたします。

コンタクトセンターの現場での使いやすさに徹底的にこだわり抜き製品開発を続けている FastHelp と Omnia LINK が連携することで、AI による通話内容の即時テキスト化と対応内容の要約や、VOC 活用を見据えたデータ連携が強化され、オペレーターや SV の業務効率を飛躍的に向上させるだけでなく、顧客との会話を高品質な経営資産へと転換し、コンタクトセンター全体の顧客体験（CX）向上と持続的な成長に貢献します。



■背景・概要

顧客接点の多様化が進む中、現代のコンタクトセンターには、顧客対応の迅速化や対応品質の向上、オペレーターの業務負荷軽減等が求められています。多くの現場では、システム間の分断による業務の非効率性の解消や、通話音声をはじめとする顧客対応データの有効活用が大きな課題となっています。こうした背景を踏まえ、国産コンタクトセンター向けシステムとして確かな実績と強みを持つ両社が、これらの課題を解消しコンタクトセンターの次世代化・高付加価値化を強力に支援いたします。

■「Omnia LINK」と「FastHelp」の連携について

1. CTI 機能連携による対応効率化

- **着信ポップアップ:** Omnia LINK 経由の着信と同時に、FastHelp に登録された顧客情報が自動で検索・表示されます。オペレーターは顧客を待たせることなく、情報確認と対応を開始できます。
- **クリック to コール:** FastHelp 上の顧客番号をクリックするだけで、Omnia LINK を介して顧客への発信が可能となり、誤発信防止と発信業務の迅速化に貢献します。

2.通話録音・応対テキストの自動連携

- **通話録音連携:** Omnia LINK で録音された通話データが FastHelp の応対履歴に自動で紐付けられ、CRM 上で再生可能です。
- **応対テキスト連携:** 通話の即時テキスト化機能を搭載する Omnia LINK からの文字起こしデータが自動的に FastHelp に連携され、応対履歴から会話内容をテキストで確認できます。

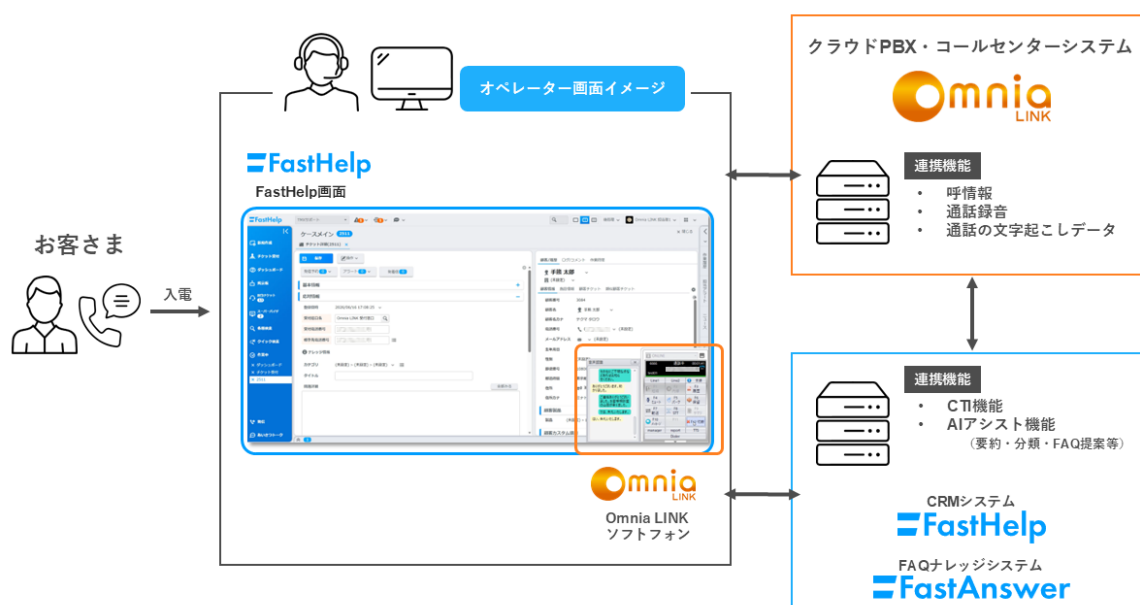
3.AI 連携による応対支援・データの経営資産化

- **FastGenie による応対要約:** テクマトリックスが提供する生成 AI 機能群「FastGenie(ファストジーニー)」を利用することで、FastHelp に連携された応対の文字起こしデータから応対内容を自動で要約生成し、応対履歴に転記することが可能です。
- **VOC(顧客の声)分析基盤強化:** 音声書き起こし情報を活用することで、顧客ニーズの傾向分析、製品・サービスの改善提案、FAQ コンテンツの充実など、VOC を経営資産として活用する基盤を強化します。

4.マルチチャネル対応の拡張

- Omnia LINK の PBX 機能に加え、FastHelp が持つメール、チャット、Web フォーム、外部 FAQ といったマルチチャネル対応機能が統合されることで、顧客が希望するあらゆるチャネルからの問い合わせを一元管理・対応できる環境を提供します。

■システム構成イメージ



■今後の予定

今後も両社は、「現場に寄り添うシステム」という共通の考えのもと、それぞれの技術と知見を生かしたソリューション連携・開発に注力してまいります。日々の業務効率化からビジネス課題の解決までをシームレスに支援し、コンタクトセンター市場のデジタル変革を牽引してまいります。

■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 Ce」、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。

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>

FastGenie : <https://fastseries.jp/product/ai/fastgenie>

■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>

■「Omnia LINK」について

コールセンター事業者であるビーウィズの現場ノウハウから生まれた、コールセンターシステムです。高精度なコールセンター音声認識による「リアルタイムテキスト化」をはじめ、コールセンター向けの数々の先進機能を搭載。オペレーターとスーパーバイザーの業務を大幅に効率化し、コールセンターの生産性と品質の向上、在宅コールセンターの推進など様々な効果をもたらす、使いやすさにこだわった「クラウドコールセンターシステム」です。

<https://www.bewith.net/service/omnialink/callcenter/>

※1 PBX (Private Branch eXchange の略) : 電話交換機

報道関係者各位
プレスリリース


2026 年 7 月 22 日
ビーウィズ株式会社

<参考>ビーウィズ株式会社 会社概要

ビーウィズ(東証プライム:9216)は、25 年以上にわたるコンタクトセンター運用の実績と知見を活かし、お客様に最適なサービスを提供しています。自社開発のクラウド PBX「Omnia LINK」等の AI を活用した最新システムとオペレーションの実務経験を基に、戦略提案にとどまらない具体的かつ実践的なソリューションを提供します。これにより、企業の DX 推進を支援するコンサルティングサービスから、システム導入、オペレーション運営まで、現場に根付いたサポートを行っています。

これまでの経験に裏打ちされた洞察と高い専門性を基に、ビーウィズはお客様と価値を共創し、社会に貢献し続けます。

会 社 名 : ビーウィズ株式会社

所 在 地 : 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー32F

設 立 : 2000 年 5 月 12 日

代 表 者 : 代表取締役社長 飯島 健二

事業内容 : 自社開発のクラウド PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクト
センター・BPO サービスの提供、および各種 AI・DX ソリューションの開発・販売

U R L : <https://www.bewith.net/>

▼報道関係者お問合せ

ビーウィズ株式会社 経営企画部
担当 宮本・忍田(おしだ)

Tel: 03-5908-3121
E-mail: PR@bewith.net

*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。