

Press Release

テクマトリックス株式会社

テクマトリックスとBEDOREのソリューションがシステム連携 AIと有人を組み合わせた顧客サービスソリューションを提供開始

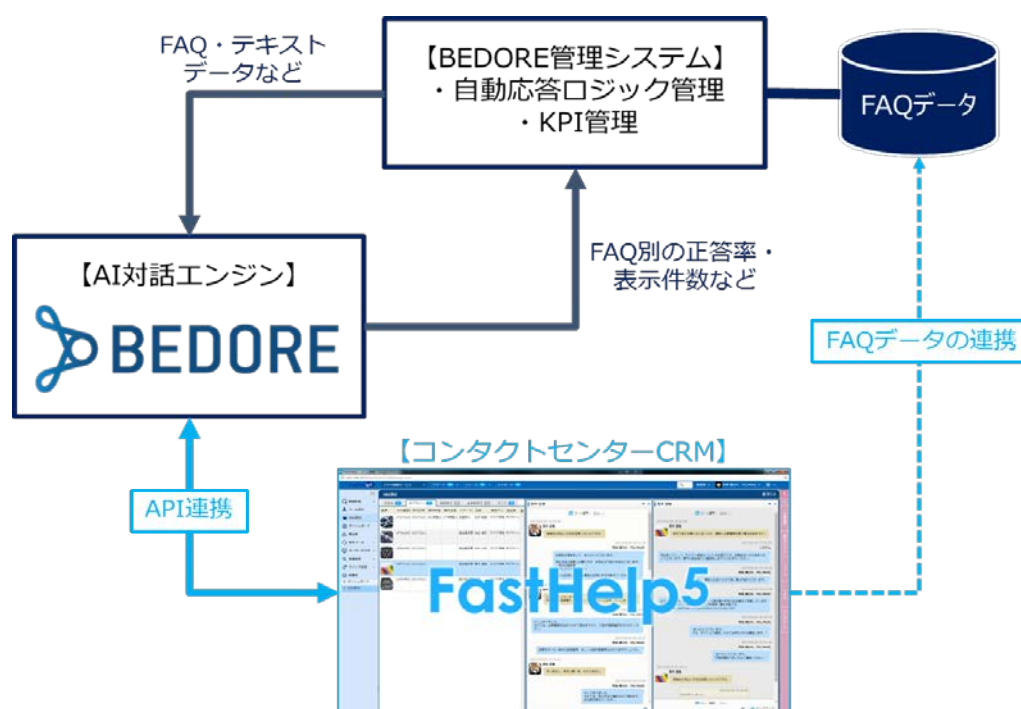
テクマトリックス株式会社(東京都港区、代表取締役社長:由利 孝、以下:テクマトリックス)は、テクマトリックスが提供するCRMシステム「FastHelp5」と株式会社BEDORE(東京都文京区、代表取締役:安野 貴博、以下:BEDORE)が提供するAI対話エンジン「BEDORE(ベドア)」とを連携したAI顧客サービスソリューションの提供を開始します。本ソリューションの利用により、AIによる自動応答と有人対応とを組み合わせ、迅速で高品質な顧客サービスを、廉価に提供する事が可能になります。

BEDOREは、人工知能(自然言語処理技術)を搭載した、Web / LINE / Webチャット / メールなど様々なシーンで利用可能なAI顧客サービスソリューションです。これまで人手で行われていた接客・コンタクトセンター・FAQ対応の自動化・半自動化を実現します。海外のソリューションでは難解な日本語の解析を、業界固有表現辞書(日本語)と、汎用的なシステムアーキテクチャにより高い精度の自動化・業務サポートを実現します。

「FastHelp5」は、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新世代のコンタクトセンター向けCRMシステムです。ユーザーインターフェースは直観的で使いやすく、操作性に優れています。オペレータの有人によるチャットサポート機能に加え、顧客情報・マルチチャネルによる問い合わせ情報の管理、業務効率を向上する回答支援機能や多角的なアラート機能など、多彩で実践的な標準機能を搭載し、小規模から大規模まで幅広い規模のコンタクトセンターに対応できる高い拡張性と可用性を持ち合わせています。

本AI顧客サービスソリューションを企業のWebサイトの問合せ対応等に活用することで顧客の自己解決を向上させ、顧客満足度を高めるとともに、コスト削減に寄与します。また、LINE株式会社が提供するコミュニケーションアプリ「LINE」を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」と連携することにより、LINEチャットによる顧客からの問い合わせに対して、AIによる自動応答(AI/BOT)と有人対応(オペレータ)をスムーズに切り替えることができるようになるため、高品質な顧客サービスを廉価に提供する事が可能になります。企業の顧客は、従来の電話やメールに加え、日本国内で月に6,600万人が利用するLINE上で顧客サービスに利用できるようになる為、利便性が飛躍的に高まります。企業は、顧客とのコミュニケーションを円滑にする事で、顧客満足度を向上させる事が可能になります。

■システム連携イメージの概要



テクマトリックス株式会社について

テクマトリックスは、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」を行っています。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 CRM パッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。

詳細は、Fast シリーズの Web サイト <http://fasthelp.jp/> をご覧ください。

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」、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」、CRM 視点で開発された FAQ システム「FastAnswer」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。

Fast シリーズの詳細は http://fasthelp.jp をご覧ください。

【本件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部
木原 満博
電話: 03-4405-7836 E-mail: crm@techmatrix.co.jp

※*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。