

Press Release

報道関係者各位

2017年5月29日
アルファコム株式会社
テクマトリックス株式会社

Hybrid チャットサービス「Smart M Talk」と

CRM システム「FastHelp」が連携

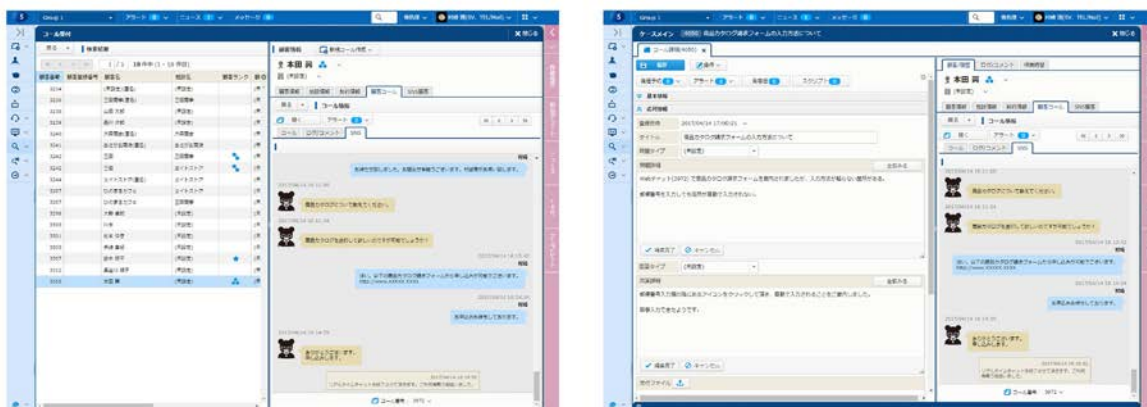
コンタクト履歴を一元管理しセンター品質の向上を支援

アルファコム株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長:松原 悟、以下:アルファコム)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:由利 孝、以下:テクマトリックス)は、アルファコムが提供する Hybrid チャットサービス「Smart M Talk」とテクマトリックスが提供するコンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp」との連携を実現しました。

本連携により、電話・メール・FAX・Web 等のコンタクト履歴に加え、チャットチャンネルも集約でき、FastHelp の顧客情報・マルチチャンネルによる問い合わせ情報の一元管理機能が更に強化されます。

テクマトリックスの FastHelp 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 システムであり、その高い操作性と豊富な機能性などにより、業務の効率化とセンターの品質向上を支援します。また、Smart M Talk と同様に、オンプレミスまたはクラウドサービスの双方の運用が可能になるハイブリッドシステムです。

FastHelp5 × SMART M-Talk



「FastHelp5」オペレーター画面イメージ

【Hybridチャットサービス「Smart M Talk」について】

製品(サービス)名	Smart M Talk
提供形態	クラウドサービス、オンプレミス
料金 (専有クラウドサービスの場合)	初期費用 500,000 円～ 月額費用 15,000 円～40,000 円/1 ライセンス

PCやスマートフォンからの問い合わせに対し、WEBサイトに加えLINEや自社アプリを窓口にできるコンタクトセンター仕様のチャットコミュニケーションシステムです。

柔軟なカスタマイズ/システム連携が実現でき、導入後の自社での高い運用機能が特長で、多くの国内大手コールセンターユーザーにご採用いただいています。

【アルファコム会社概要】

会社名 : アルファコム株式会社 (AlfaCom, Ltd.)
代表者 : 代表取締役社長 松原 悟
本 社 : 東京都中央区銀座 1-7-3 京橋三菱ビル 7F
設 立 : 1998 年 1 月 (会社登記年月:1989 年 11 月)
資本金 : 3,000 万円
URL : <http://www.alfacom.jp/>

【テクマトリックス会社概要】

会社名 : テクマトリックス株式会社 (TechMatrix Corporation)
代表者 : 代表取締役社長 由利 孝
本 社 : 東京都港区三田 3-11-24 国際興業三田第 2 ビル
設 立 : 1984 年 8 月
資本金 : 12 億 9,812 万円
URL : <http://fasthelp.jp/>

■ 本件に関するお問合せ ■

アルファコム株式会社

Eメール: alfa-info@alfacom.jp
TEL: 03 - 5159 - 5510
WEBチャット: <http://mtalk.jp>
LINE@: ID [@qbu8993p]
広報担当: 武多 (タケタ)



テクマトリックス株式会社

Eメール: kihara@techmatirix.co.jp
TEL: 03 - 4405 - 7836
担当: 木原 (キハラ)