

Press Release

テクマトリックス株式会社

地方自治体向け市民の声・広聴システムの新製品 「FastHelp Ce(Citizen Engagement Edition)」の販売を開始



～ 市民の声を安全にデータベース化し、市民の声の庁内共有と
職員の業務効率化及び対応品質の向上を支援 ～

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、地方自治体向け市民の声・広聴システムの新製品「FastHelp Citizen Engagement Edition【ファストヘルプ シチズン エンゲージメント エディション】：略称「FastHelp Ce」」の販売を、2017年10月31日より開始します。FastHelp Ceは、地方自治体が、市民の声を安全にデータベース化し、行政に活かすためのシステムです。同時に、広聴業務の効率化と市民への対応品質の向上を支援します。

■地方自治体の広聴業務における課題

行政の施策は、行政側が、市民の提言を広く聴き入れて企画・推進することが重要となりますが、地方自治体の「広聴」業務には、次の課題が生じています。

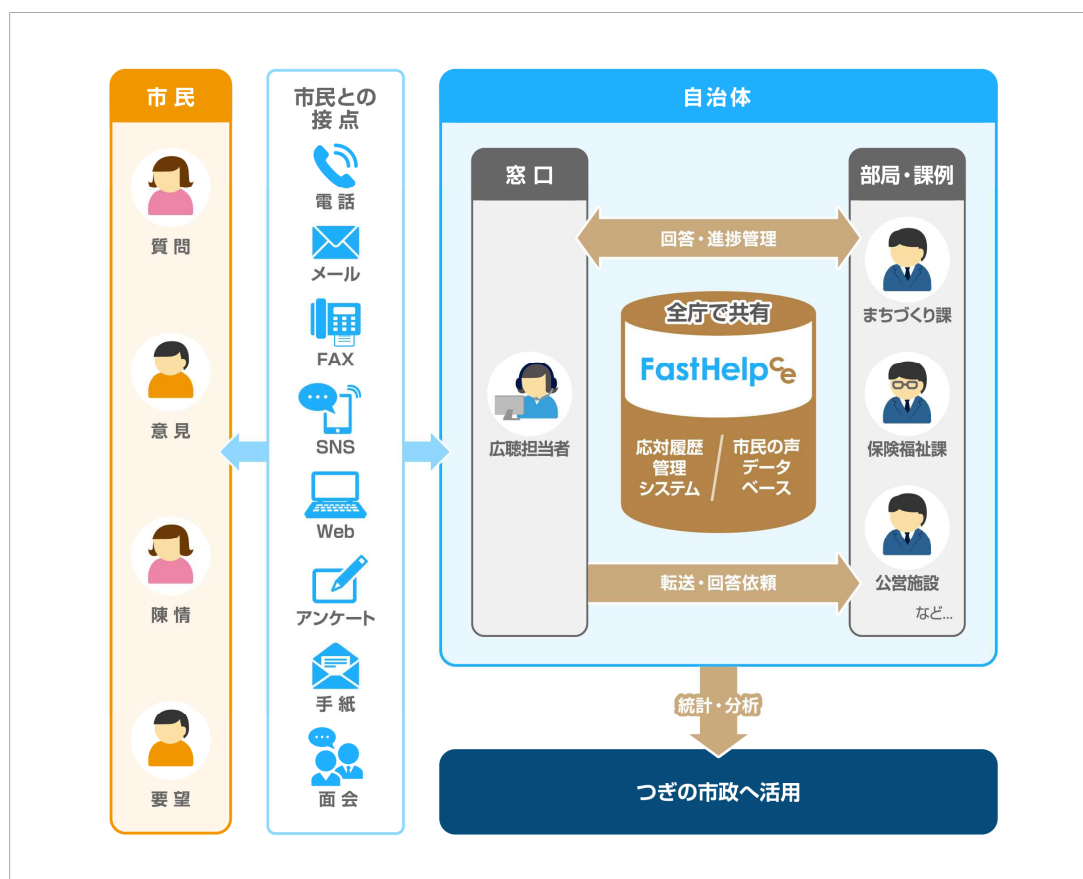
- ① 市民の声が全庁で共有されていない
各部局・課ごとに問い合わせの管理ルールが異なり、全庁で市民の声が共有されていない。
- ② 市民との接触履歴が一元管理できていない
過去の接触履歴が分散していて参照できないため、担当者によって対応の差が出る。
- ③ 担当部局・課への引き継ぎ、進捗管理ができていない
他の部局・課に情報を引き継ぐのが大変で、引き継いだ後の進捗管理ができていない。
- ④ 問い合わせ内容に対して適切な閲覧制限がかけられていない
適切な閲覧権限をかけるなど市民のプライバシーに配慮した問い合わせ管理ができていない。
- ⑤ 市民の声が行政へ反映できていない
貴重な市民の声が庁内で集約できていないため、行政への反映ができていない。
- ⑥ システム運用をするのが大変
システム担当者の異動が発生してしまうとその後のシステム運用が困難になる。

これらの課題を解決するために開発されたのが「FastHelp Ce」です。FastHelp Ceは、市民から地方自治体に寄せられる問い合わせ内容や対応履歴を一元管理する、市民の声・広聴システムです。

■FastHelp Ce の利用イメージ

FastHelp Ce は、市民から電話・メール・Web・FAX・SNS・対面・手紙・アンケートなど様々なチャネルから地方自治体に寄せられる「ご質問」、「ご意見」、「陳情」、「ご要望」などを「市民の声データベース」として一元管理します。庁内での情報共有が可能になるため、問い合わせに対応する各部局・課や職員ごとの対応のバラツキをなくし対応品質を向上させることができます。

また、蓄積された情報は次の施策づくりに活用できるため、「市民の声」を「行政」に反映させることができ、市民満足度の向上を実現します。



■ FastHelp Ce の導入メリット

- **市民の声を全庁内共有**
 - 簡単な操作で各部局・課に寄せられた市民の声を一元管理でき、庁内での情報共有が簡単に行えます。
- **対応品質の向上**
 - 庁内での情報共有が可能になるため、各部局・課や職員ごとの対応のバラツキをなくし対応品質を向上させることができます。
- **市民の声を行政に活用**
 - 蓄積された情報は次の施策づくりに活用できるため、「市民の声」を「市政」に反映させることができ、市民満足度の向上を実現します。
- **システム保守・運用の負荷軽減**
 - 高度なセキュリティ環境を有するクラウドサービスでご利用いただけるため、システム保守・運用業務を軽減できます。

■ FastHelp Ce の主な特長

- **ワークフロー機能**
 - 広聴担当者から各担当部局・課への振り分けや、承認処理手続きなどのワークフローを自由に定義することができ、問い合わせの処理状況（進捗状況）を確認することができます。
- **組織マスタ管理機能**
 - 階層化された組織や役職を管理することができます。1人の職員に対して複数の役職を設定できるほか、人事異動時に便利な職員データ(リスト)の一括登録や変更が可能です。登録された組織、役職を利用して、ワークフローや閲覧範囲制限を行うことができます。
- **閲覧範囲設定機能**
 - 市民からのご意見・問い合わせに対して、組織、役職、担当者レベルでの閲覧範囲制限ができます。
- **充実したレポート（分析）機能**
 - 問い合わせ内容のレポート集計が可能です。部局・課・カテゴリごとなど様々な視点で表やグラフを容易に作成できるため、統計資料や報告書などへの活用が簡単にできます。
- **データダウンロード機能**
 - 庁内公開の対象データは、任意の条件を指定して CSV 形式／XLS 形式で抽出することが可能です。集められた情報（市民の声）を市政（将来のまちづくり）に活用できます。

■ 本製品の販売・提供に関して

- ・販売開始日 : 2017年10月5日
- ・提供開始日 : 2017年10月31日
- ・提供形態 : クラウドサービス及びオンプレミス（ライセンス販売）
- ・価格 : 別途お問合せください

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「FastHelp5」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」、地方自治体向け市民の声・広聴システム「FastHelp Ce」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」、製薬企業向け学術文献検索システム「FastAnswer Pe」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。