



平成 28 年 12 月 12 日

各 位

会 社 名	テクマトリックス株式会社
代表者名	代表取締役社長 由利 孝 (コード：3762、東証第一部)
問合せ先	執行役員管理本部長 森脇 喜生 (TEL. 03-4405-7802)

NEC と販売代理店契約を締結

記

当社は、日本電気株式会社（本社：東京都港区、代表取締役執行役員社長兼 CEO：新野 隆、以下：NEC）と、当社が開発・販売を行っているコンタクトセンター向け CRM システム「Fast シリーズ」の販売代理店契約を締結しましたので、添付の通りお知らせします。

「Fast シリーズ」は、当社が約 20 年に渡って積み重ねてきた経験・ノウハウ・技術を結集した、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向け CRM システムです。

NEC は、同社の持つコンタクトセンター向け製品群「UNIVERGE ContactCenter シリーズ」等の各種ソリューションと、当社の「Fast シリーズ」を組み合わせることで、同社の顧客に対し、「コンタクトセンター・ソリューション」を提供していきます。この度の販売代理店契約の締結で、より高品質な顧客対応、コンタクトセンターの強化、お客様の顧客企業価値の向上を支援していきます。

以上

2016 月 12 月 12 日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社

NEC と販売代理店契約を締結 ～ NEC がテクマトリックスのコンタクトセンター向け CRM システム 「Fast シリーズ」の販売提供を開始 ～

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:由利 孝、以下テクマトリックス)は、日本電気株式会社(本社:東京都港区、代表取締役執行役員社長兼 CEO:新野 隆、以下 NEC)と、テクマトリックスが開発・販売を行うコンタクトセンター向け CRM システム「Fast シリーズ」の販売代理店契約を締結しました。

近年、スマートフォンの急速な普及により、ソーシャルメディアや検索サイトを通していつでもどこでも知りたい情報を入手できるようになってきました。そのような中で、コンタクトセンターへのメールや電話で問い合わせをするお客様は、コンタクトセンターにスピーディかつ高度な対応を求めています。複雑化、高度化する問い合わせに対して、迅速かつ正確に対応することはもちろんのこと、お客様の要望を適切に汲み取り、応えることで、お客様満足度を大きく向上させることができます。

NEC は、高品質な顧客対応、効率的なコンタクトセンター運営、蓄積される顧客情報の一元管理と的確な統計分析を支援することで、顧客接点の最前線であるコンタクトセンターを企業の経営戦略へと直結させるソリューションを提供するための CRM システムとして「Fast シリーズ」を選定しました。

今回の販売代理店契約締結の責任者である日本電気株式会社 スマートネットワーク事業部 シニアマネージャーの山本 史氏は、次のように語っています。

「顧客接点の多様化が進む中、高齢化が進む日本社会では、音声の重要性が改めて見直されてきています。そのような中で、如何に“Voice＝音声＝お客様の声”をきちんと管理し、製品開発やカスタマーサービスに還元して経営に貢献させるかが、企業の付加価値を左右する重要なファクターとなっています。

この度の NEC の音声ソリューションとテクマトリックスの CRM ソリューションの組み合わせで、NEC はコンタクトセンターのトータルソリューションを提供することができ、重要な顧客接点であるコンタクトセンターの強化を通じて、お客様の企業価値向上を積極的に支援します。」

「Fast シリーズ」は、国内トップクラスの導入実績を持つコンタクトセンター向け CRM システムです。豊富な機能と圧倒的な使い易さで、導入企業の業務効率化と対応品質向上に貢献します。NEC は、従来から持つコンタクトセンター向けプラットフォーム「UNIVERGE ContactCenter シリーズ」を始めとした各種ソリューションと「Fast シリーズ」を組み合わせ、同社の顧客に対し、“コン

タクトセンター・ソリューション”を提供していきます。

■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、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、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。

■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 シリーズの詳細はこちらから ⇒ <http://fasthelp.jp>

■NEC「UNIVERGE ContactCenter シリーズ」について

「UNIVERGE ContactCenter シリーズ」とは、中規模から大規模コンタクトセンターの効率的なシステム導入と運用を実現する基盤ソフトウェア群です。同シリーズのラインナップとして、コンタクトセンターに求められる様々な機能を統合管理する「UNIVERGE ContactCenter Manager」、および各種ルーティング機能や API(アプリケーション・インターフェース)を提供する CTI ミドルウェア製品「UNIVERGE ContactCenter Integrator」、呼情報を統計管理しレポート出力/リアルタイム表示する「UNIVERGE ContactCenter Reporter」、通話録音/録音検索機能などを有する「UNIVERGE ContactCenter Auditor」があります。

詳細は、NEC の Web サイト <http://jpn.nec.com/univerge/> をご覧ください。

【問い合わせ先】

本プレスリリースに関するお問い合わせは、下記までお願いします。

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

TEL: 03-4405-7836 FAX: 03-6436-3536 E-mail: crm@techmatrix.co.jp

URL: <http://fasthelp.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。