

2024年11月7日
SCSK株式会社

SCSKの「PrimeTiaas」がテクマトリックスの「FastHelp5」と連携開始 ～マルチチャネルから応対通話記録と自動要約の連携でCXとEXを向上～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長:當麻 隆昭、以下 SCSK)は、クラウド型コンタクトセンターサービス「PrimeTiaas」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、以下 テクマトリックス)のCRM製品「FastHelp5」との連携サービスを開始します

1. 背景・概要

デジタル時代における顧客との接点はますます多様化しており、企業は電話、メール、チャット、SNS、ウェブフォームなど多岐のチャネルへ対応するとともに、顧客満足度も高めていく必要があります。

SCSKは、クラウド型コンタクトセンターサービス「PrimeTiaas」を提供しており、マルチチャネル対応、生成AIを活用した自動要約サービスなどにより、応対記録の品質向上や業務効率化、EX(従業員体験価値)の向上に貢献してきました。

このたび、電話やメールなど複数のチャネルに対応する顧客データベースが特徴であるテクマトリックスの「FastHelp5」と連携することで、「問い合わせの一括管理」「応答の迅速化」「お客様特性に合わせた応対」などを実現し、CX(顧客体験価値)とEXの双方の価値の向上を支援します。

2. サービスの特徴

1) 応対記録自動連携

PrimeTiaas での応対電話記録は、即座に音声認識システム AmiVoiceCommunicationSuite でテキスト化され、応対記録の全文と PrimeTiaas の自動要約機能で要約した内容が「FastHelp5」に連携されます。通話中や通話後の会話内容確認、ナレッジ検索、VOC 分析への利用も可能となり、コンタクトセンターにおける業務生産性の向上、応対品質の向上、製品やサービス改善にも寄与します。

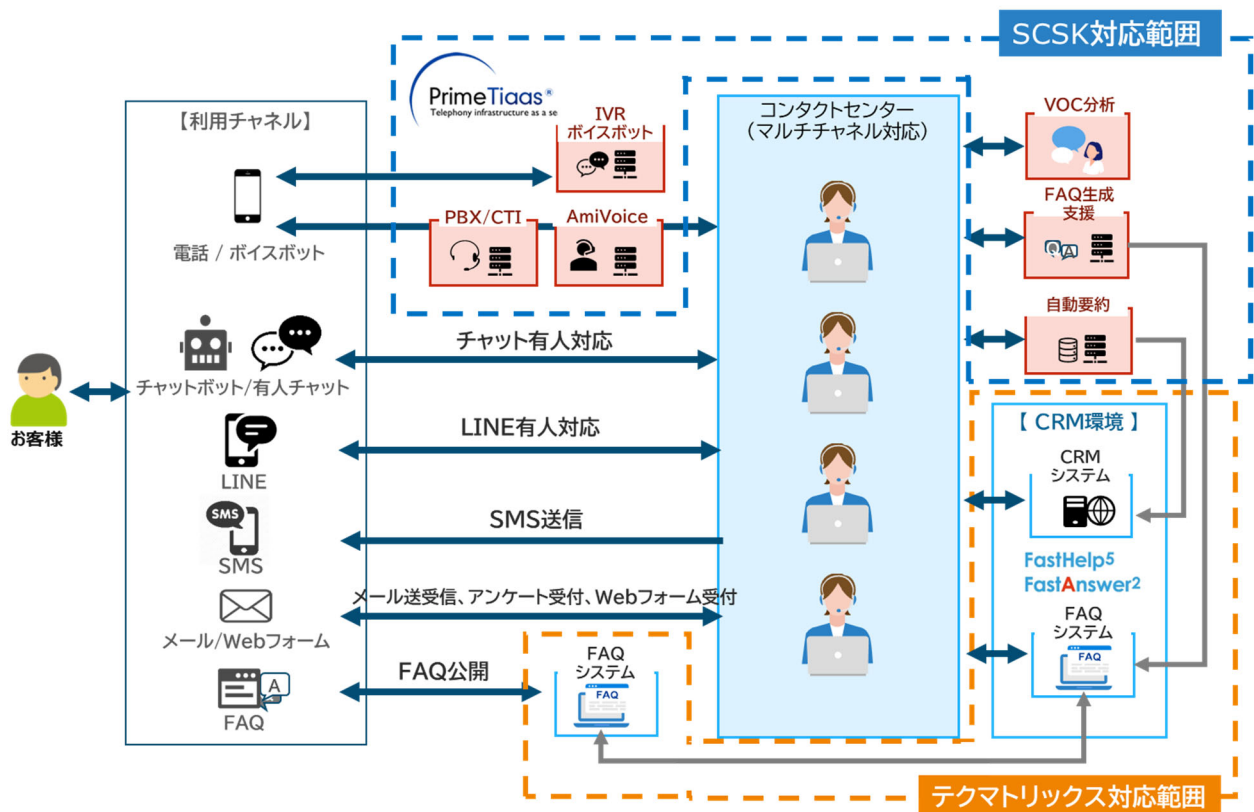
2) CTI 連携

これまで、電話基盤、音声認識システムと CRM を連携する場合、通話を一意にするための管理番号を紐付けるためのシステム開発が都度必要でした。本サービスでは、CRMで管理するIDと音声テキストの紐づけ管理できる機能を提供します。この機能によって、CRM から音声認識テキスト、要約結果を簡単に呼び出せるだけでなく、FastHelp5 画面上にて受電/切電等の電話操作も利用できます。

3) SCSK が提供する生成 AI 活用サービスとの相乗効果

生成 AI を活用した「FAQ 生成支援」と「FastHelp5」の連携によって、FAQ 更新サイクルを高速化、顧客の自己解決促進など CX の向上に寄与します。また、「VOC 分析機能」との連携によって、「FastHelp5」に蓄積されたデータ活用、コールリーズン分析を可能にするなど、双方の利用価値を向上します。

SCSK、テクマトリックスによる提供システムカバー範囲イメージ



3. 今後の予定

コンタクトセンターの基礎となるマルチチャネル対応や進化を続ける生成 AI の活用にノウハウを持つ SCSK と CRM として豊富な導入実績、および、デジタルチャネル高度化に積極的な取り組みを続けるテクマトリックス、相互の強みを活かしたサービス拡充を図り、コンタクトセンターの業務高度化に寄与するサービスを、順次リリースしていきます。

テクマトリックス株式会社からのエンドースメント

この度、テクマトリックスの CRM システム「FastHelp5」と SCSK 株式会社のクラウドコンタクトセンターサービス「PrimeTiaas」の連携、サービス提供できたこと心より感謝申し上げます。

「PrimeTiaas」は、高品質かつ手軽に音声認識の利用もできるサービスです。今回の連携は、お客様の業務をより効率的にし、生産性を高めるだけでなく、CX と EX の向上にも大いに寄与すると期待しております。テクマトリックス株式会社は、今後も SCSK 株式会社との強固なパートナーシップを築きながら、お客様の成功をサポートして参ります。

テクマトリックス株式会社 取締役 常務執行役員 CRMソリューション事業部 事業部長 鈴木猛司

製品紹介ホームページ

PrimeTiaas:

<https://www.scsk.jp/sp/primetiaas/>

FastHelp5:

<https://www.techmatrix.co.jp/product/fasthelp5/>

AmiVoice Communication Suite:

<https://www.advanced-media.co.jp/lp/communication-suite/>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

ソリューション事業グループ

クラウドサービス事業本部 コンタクトセンターサービス部

E-mail:ccs-sales@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

サステナビリティ推進・広報本部 広報部 須田

TEL:03-5166-1150

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。