

2026年5月13日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社
(東証プライム / 証券コード: 3762)

ボイスボットソリューション「CTBASE/SmartCommunicator」、 テクマトリックス株式会社「FastSeries」と MCP 連携 ～顧客・対応情報を活用した自動応対を提供し、更なる顧客体験の価値向上を推進～

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）と NTT テクノクロス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡敦子、以下：NTT テクノクロス）は、NTT テクノクロスが提供するボイスボットソリューション「CTBASE/SmartCommunicator」と、テクマトリックスが提供するコンタクトセンターソリューション「FastSeries」を MCP¹（Model Context Protocol）を介して連携し、問い合わせに対してお客様一人ひとりに最適な自動応答を実現するソリューションの提供を開始します。

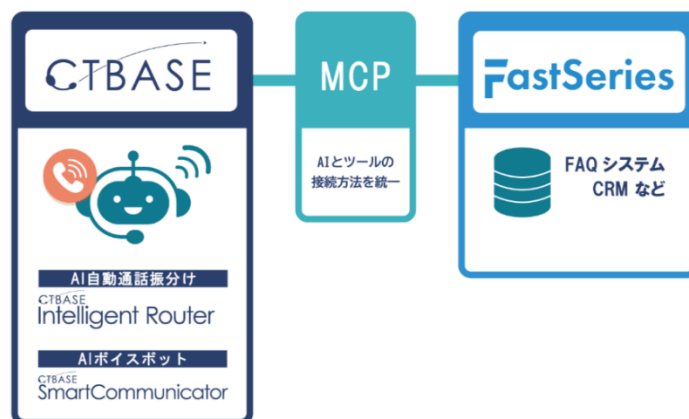
■背景

近年コンタクトセンターの運営効率化を目的として、生成 AI やボイスボットを活用した問い合わせ対応の自動化が一般的となっています。一方で、問い合わせごとに最適化された対応の実現や、生成 AI 特有のハルシネーション（誤回答）への対策、さらには AI による業務完結を実現するには、顧客の属性情報や過去の問い合わせ履歴を管理する基幹システムとの連携が不可欠です。

テクマトリックスが提供する「FastSeries」は、顧客情報（CRM）やよくある質問（FAQ）、業務フローなどのコンタクトセンター運営に必要な情報を一元管理する中核基盤として多くの導入実績を有しています。

NTT テクノクロスが提供する「CTBASE/SmartCommunicator」は、電話対応を自動化するボイスボットソリューションで、利用シーンに応じた柔軟な対話制御と外部ソリューションとの連携を可能とする拡張性を備えており高い評価を得ています。

今回、MCP を活用して両プロダクトを連携することで、従来システムごとに個別設計・開発が必要だった API 連携やデータ項目定義を共通化し、導入・連携にかかる工数を大幅に簡素化します。これにより、「CTBASE/SmartCommunicator」が「FastSeries」の顧客情報や対応履歴、FAQ を追加開発なしで活用できるようになります。その結果、システム変更や連携開発の負担を抑えながら最新の顧客状況や日々追加される新たな顧客属性に基づき、一人ひとりの状況に応じた適切な応対を提供します。



※連携イメージ

Press Release

■特長

(1) 問い合わせ一つひとつに合わせた最適な対応

「FastSeries」に蓄積された顧客情報や過去の対応履歴、FAQをもとに、「CTBASE/SmartCommunicator」は問い合わせ内容に応じて、顧客ごとの状況を踏まえた自動対応が可能となり、CX（顧客体験）の向上に貢献します。

(2) ハルシネーションリスクの低減

生成 AI の回答範囲を「FastSeries」に蓄積された対応履歴や FAQ に紐づけて制御することで、事実と異なる回答が生成されるハルシネーションリスクを抑制します。

■今後の展開

テクマトリックスと NTT テクノクロスは、今回の MCP 連携を起点に、CTBASE の各ソリューションと FastSeries の連携領域を段階的に拡張していく方針です。それにより、対応品質の向上や後続業務の効率化を支援することで、コールセンター全体の高度化に貢献します。

■FastSeries について

FastSeries 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」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer」をはじめ、デジタルコミュニケーションツールであるビジュアル IVR「FastNavigation」、ボイスボット「FastVoice」、チャットボット「FastBot」、有
人チャットシステム「FastText」ほか、製薬業界のくすり相談室業務に特化した CRM システム「FastHelp Pe」、市民の声・広聴システムの「FastHelp Ce」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」の総称です。高度な顧客体験と効率化を両立させるソリューションです。

(<https://fastseries.jp/>)

■CTBASE シリーズについて

CTBASE(シーティーベース)は、NTT テクノクロスが提供するコンタクトセンター向けのソリューション群です。

マーケットのニーズを先取りし、最先端技術を横断的に掛け合わせることで、これまでにない価値を提供します。コールセンター業務を効率化するための様々なソリューション、柔軟なサポート力、そして CTI 連携の技術力が特長です。(<https://www.ntt-tx.co.jp/products/ctbase/>)

■テクマトリックス株式会社 会社概要

テクマトリックス（東証プライム：3762）は、お客さまのニーズに沿った最適な IT インフラと IT ライフサイクルをワンストップで提供する「情報基盤事業」、蓄積された業務ノウハウを実装したアプリケーションの提供により顧客の課題解決を実現する「アプリケーション・サービス事業」、 “医療情報をみんなの手に。そして、未来へ。” をテーマに健康な社会を支える医療情報インフラの構築に取り組む「医療システム事業」の 3 事業を展開し、顧客企業のビジネスモデル変革と競争力の強化をサポートしています。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コンタクトセンター CRM システム/FAQ ナレッジシステム「FastSeries」を提供しています。<https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

Press Release

■NTT テクノクロス株式会社 会社概要

NTT テクノクロスは、NTT の研究所の先端技術を軸として、世の中の優れた技術やサービスを掛け合わせ、お客様に最適なソリューションを提供するソフトウェア開発企業です。お客様の真の課題をともに追究し、コンサルティングから設計、システム開発、運用・保守までをトータルでサポートします。

<https://www.ntt-tx.co.jp/>

¹ MCP (Model Context Protocol) とは、 AI モデル (LLM) と外部システム (データベース、ファイル、API、SaaS) を安全かつ標準化された方法で連携させる、オープンな共通プロトコルです。

＜本プレスリリース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 ソリューション推進部マーケティング課

担当：中島、柏木

E-mail : crm@techmatrix.co.jp

URL: <https://fastseries.jp>

※記載されている商品名・会社名などの固有名詞は一般に該当する会社もしくは組織の商標または登録商標です。