

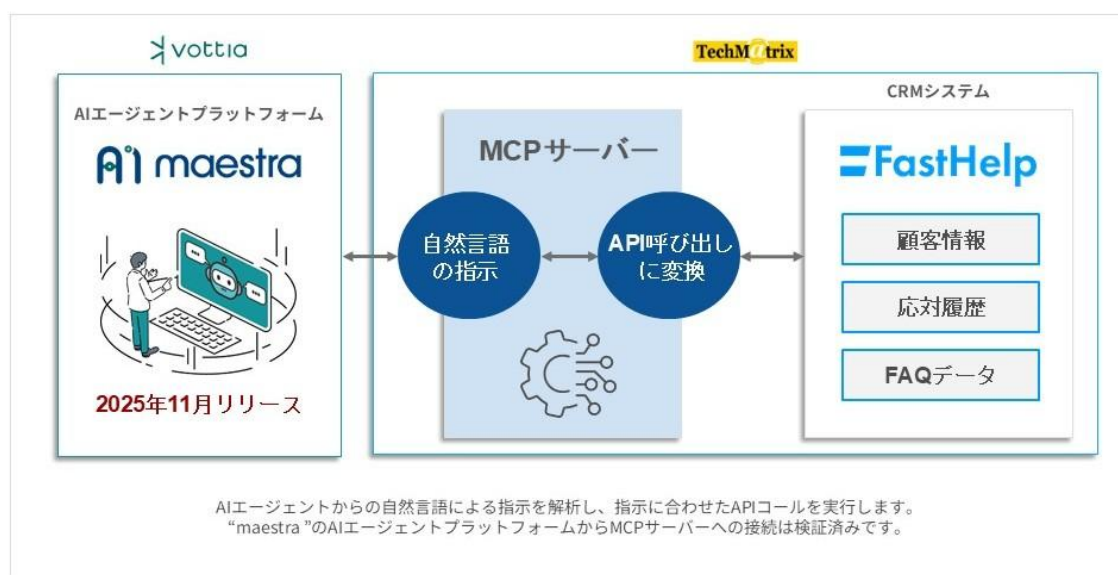
2025 年 11 月 7 日

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)

テクマトリックス、vottia との連携で AI エージェントによる顧客対応の自動化を推進 ～CRM「FastHelp」と AI エージェントプラットフォーム「maestra」で顧客体験を革新～

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）は、コンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp」と AI エージェントプラットフォームを連携させる MCP サーバーを開発しました。これにより、株式会社 vottia（本社：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏、以下 vottia）が提供する AI エージェントプラットフォーム「maestra」との接続を実現しました。この連携により、AI エージェント技術を活用した新しいサービスを提供開始し、コンタクトセンターの業務プロセスの改善と顧客対応の自動化を強力に推進します。



※利用イメージ

■連携のポイント

コンタクトセンター向け CRM システム FastHelp が vottia の AI エージェントプラットフォーム maestra と MCP 連携することで、以下が期待されます。

- **CRM データの即時活用**：FastHelp 内にある製品や顧客情報などのさまざまなデータを、maestra が業務の文脈に応じて安全に照会・更新することができます。

- **対話の自動完結範囲を拡張**：顧客が **maestra** を通じて製品サポートを依頼すると、FastHelp 内の顧客情報や対応履歴を照会し、適切な処理を行います。依頼内容に応じて新しいチケットを自動登録、または更新し、修理手配まで完了させることができます。

■コンタクトセンターにおける利用メリット

- **顧客体験の向上**：AI エージェントが高度で迅速な対応を行うことで、待ち時間が短縮され、問題が即座に解決されるようになるなど、顧客体験が向上します。
- **オペレーションの効率化**：AI エージェントの対応範囲が広がることで、オペレーターの負担が軽減され、オペレーターはより複雑なタスクに集中できる環境が整います。
- **データ活用の強化**：AI エージェントがリアルタイムで CRM データにアクセスすることで、よりパーソナライズされたサービスを提供できるようになります。

■今後の予定

国産のコンタクトセンターソリューション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は、各種システムとの連携を強化しコンタクトセンター業務にとって実用的な AI 活用による、お客さまのカスタマーエクスペリエンス (CX) 向上と業務効率化に貢献してまいります。

本プレスリリースでご紹介した、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 FastHelp と、vottia の AI エージェントプラットフォーム **maestra** の連携について、以下のイベントにてより詳しくご紹介いたします。

■イベント概要

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京

日時：2025 年 11 月 13 日（木）・14 日（金） 10:00～17:30

場所：池袋サンシャインシティ・文化会館 2F D ホール 小間番号：2F-09 テクマトリックスブース

詳細およびお申込みは、以下のサイトをご覧ください。

詳細はこちらから：https://fastseries.jp/event/cccrm_2025_tokyo.html

■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。

FastSeries: <https://fastseries.jp/>

FastHelp : <https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp/>

■テクマトリックス株式会社について

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>

■maestra について

「maestra」は、vottia 株式会社が提供するコンタクトセンターに特化した AI エージェント構築基盤です。複雑な問い合わせに対応するマルチエージェントをノーコードで構築できるため、エンジニア不要で、現場担当者が自社業務に合わせて運用できます。システムは SaaS 型で提供され、多くの業種・業態に合わせた「業務特化型 AI エージェント」を活用することで、自社専用の AI エージェントを効率よく構築できます。サービス紹介ページ：<https://vottia.jp/maestra/>

■vottia 株式会社について

vottia は、モビルス株式会社とトランスコスモス株式会社の合弁会社として 2025 年 4 月に設立されました。「ヒトと AI の協奏で未来の顧客体験を生み出す」をミッションに、コンタクトセンター向け AI エージェントサービス基盤を提供しています。<https://vottia.jp/>

＜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>
TEL：03-4405-7836 / FAX：03-6436-3536

*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。