

2026年4月14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)

千葉県企業局のコールセンター業務システムとして 「FastSeries」が採用されました ～水道使用手続きのコールセンター業務効率化を支援～

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、株式会社日立製作所（本社：東京都千代田区、執行役社長兼 CEO：徳永 俊昭、以下、日立）が千葉県企業局^{*1}向けに構築し、2026年1月より稼働を開始した新たな水道使用ポータルサービスにおいて、コールセンターサービス運営者向けのシステムとして、当社の CRM・FAQ ソリューション「FastSeries」が採用されたことをお知らせいたします。



千葉県企業局は、水道を使用する住民向けのサービス向上を図るため、支払方法の多様化や手続きなどのオンライン化への取り組みをまとめた「千葉県営水道 ICT 等を活用したお客様サービス業務改善方針」^{*2}を2022年3月に策定しました。本方針に基づき、日立は住民向けに Web 上で水道の使用量・料金の確認や支払方法の変更・登録、使用開始・中止手続きなどを行える「マイポータル」^{*3}サービスや、AI が 24 時間応答する「チャットボット」^{*3}などを構築しました。

テクマトリックスの「FastSeries」は、この新しいサービスの一環である、コールセンターサービス運営者向けのシステムに採用されました。住民からの問い合わせ受付履歴を一元管理する CRM 機能と、FAQ（よくある質問）管理機能を提供することで、以下のような効果により、コールセンターの業務効率化に大きく貢献します。

- **問い合わせ対応の迅速化**: 住民からの問い合わせ履歴や回答履歴を素早く参照し、的確な情報提供を可能にします。
- **対応品質の向上**: 一貫性のある情報に基づいた対応により、サービス品質を均一化します。
- **オペレーター負荷の軽減**: FAQ を活用することで、簡易な問い合わせは自己解決を促し、オペレーターはより複雑な案件に注力できるようになります。
- **情報共有の促進**: 問い合わせ内容や回答ナレッジを組織内で共有し、業務の属人化を防ぎます。

Press Release

テクマトリックスは、これからも「FastSeries」を通じて、自治体および企業におけるコールセンター・カスタマーサービスのDX（デジタルトランスフォーメーション）を積極的に支援し、住民・顧客サービスの質の向上と、業務効率化に貢献してまいります。

- *1 千葉県企業局:上水道事業、工業用水道事業および造成土地管理事業を経営する公営企業
- *2 [「千葉県営水道 ICT 等を活用したお客様サービス業務改善方針」の概要\(千葉県営水道 Web ページ\)](#)
- *3 [【マイポータル】 【チャットボット】のご利用について\(千葉県営水道 Web ページ\)](#)

■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>

■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/>

＜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>

*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。