Press Release

2026 年 11 月 11 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）

FastSeries の導入企業 エステー株式会社様が「2026 CRM ベストプラクティス賞」を受賞

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、このたび、顧客中心主義経営に向け、CRM で優れた成果を上げている企業や組織、団体を表彰する「2026 CRM ベストプラクティス賞」を、FastSeries をご利用いただいている 「エステー株式会社」様が受賞したことをお知らせいたします。

受賞内容は下記の通りです。

＜受賞企業＞
エステー株式会社　お客様相談室　　https://www.st-c.co.jp/

＜受賞モデル名＞
「顧客窓口活用エントリーモデル」

＜受賞理由＞
経営の根幹に顧客中心主義を掲げ「効率性・有効性・運用性」を軸に、CRM と FAQ システムの一元化を達成した。消費者・社員・コミュニケーターの各利用者に最適化した 3 つの専用ポータルを構築し、顧客の自己解決（エフォートレス化）と全社的な顧客視点の醸成を両立されている点は見習うべきモデルである。さらに VoC（お客様の声）を全社に循環させる共創体制を確立し、CX 向上と応対品質・満足度の向上を実現された点は、顧客中心主義経営の優れた模範であり、今後の取組みに期待したい。

このたびの受賞は、エステー株式会社様が長年にわたり推進されてきた顧客中心主義の取り組みと、その成果として実現された優れた顧客体験の向上が高く評価されたものと認識しております。特に、FAQ の統合・改善によるお客さまの自己解決促進により、お問い合わせ件数を導入前比で約 12～13%削減されたこと、また電話応対における顧客満足度の数値も向上されたことは、業務効率化と顧客体験向上を両立された素晴らしい成果であり、その先進的な取り組みに深く敬意を表します。
当社は、そのような取り組みを支えるパートナーとしてご支援できたことを大変光栄に思います。今後もお

客さまのさらなる価値創出と事業成長に貢献できるよう、製品・サービスの提供を通じて支援を続けてまいります。
受賞内容の詳細は、2027 年 3 月発行予定の「2026 CRM ベストプラクティス白書」に掲載される予定です。

■「CRM ベストプラクティス賞」について
一般社団法人 CRM 協議会（代表理事・会長　藤枝 純教）主催の CRM ベストプラクティス賞とは、最新の IT 技術を活用して先進的な CRM を実施して成果をあげている企業・官公庁・団体を公募し、それらの応募の中で特に優れたものを「ベストプラクティス賞」として選定し、CRM 推進のモデルケース創りや人材育成として、広く役立てていきたいという目的で実施するものです。
また、受賞団体・企業・官公庁・個人の取り組み事例は、2027 年 3 月に発行予定の 『2026 CRM ベストプラクティス白書』（2004 年版を第一号として、これまでに毎年発行)に掲載し、広く社会に周知されます。
◆「2026 CRM ベストプラクティス賞」受賞一覧：https://crma-j.org/pdf/best_practice_20261014.pdf
◆一般社団法人 CRM 協議会：https://crma-j.org/

■「FastSeries」について
「FastSeries」は、生成 AI で業務を最適化し、顧客との絆に向き合う時間を生み出す、コンタクトセンター特化ソリューションです。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、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」などのデジタルコミュニケーションツール、さらに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「FastHelp Ce」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」など業種・用途に応じた多彩な製品ラインナップを展開しています。
生成 AI による業務最適化と、各製品が担う高度な顧客対応支援を組み合わせることで、オペレーターが顧客との対話そのものに集中できる環境を実現し、高度な顧客体験（CX）の向上と業務効率化を両立する、次世代コンタクトセンターの実現を支えます。
◆FastSeries：https://fastseries.jp/

■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

＜本プレスリリースに関するお問合わせ先＞
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：藤田、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。