

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ240416-01
2024年4月16日
株式会社リンク

**クラウド型 CTI/コールセンターシステム「BIZTEL」と
AI ボイスボット「commubo」が連携開始
～～ シームレスなボイスボット導入を実現し、
対応自動化によるセンター業務の工数、運用コストを削減 ～～**

7年連続 国内シェア第1位（※1）のクラウド型 CTI /コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」を展開する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下 リンク）は、本日より、株式会社ソフトフロントジャパン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高須 英司、以下 ソフトフロントジャパン）が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」との連携を開始します。

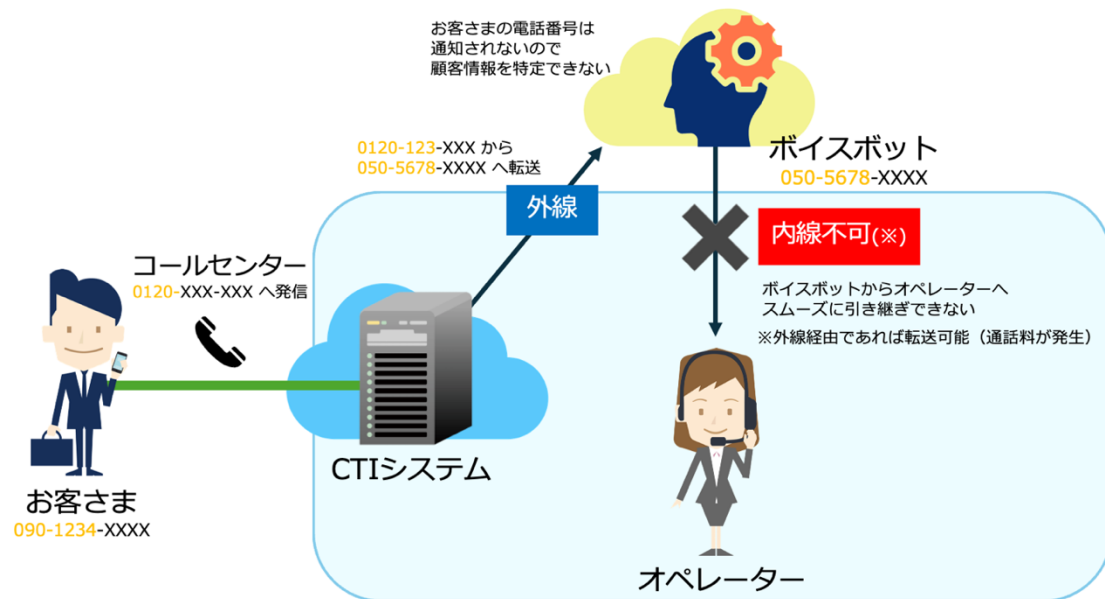
※1 デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2023年度版 クラウド型 CRM 市場編（第7版）』による。



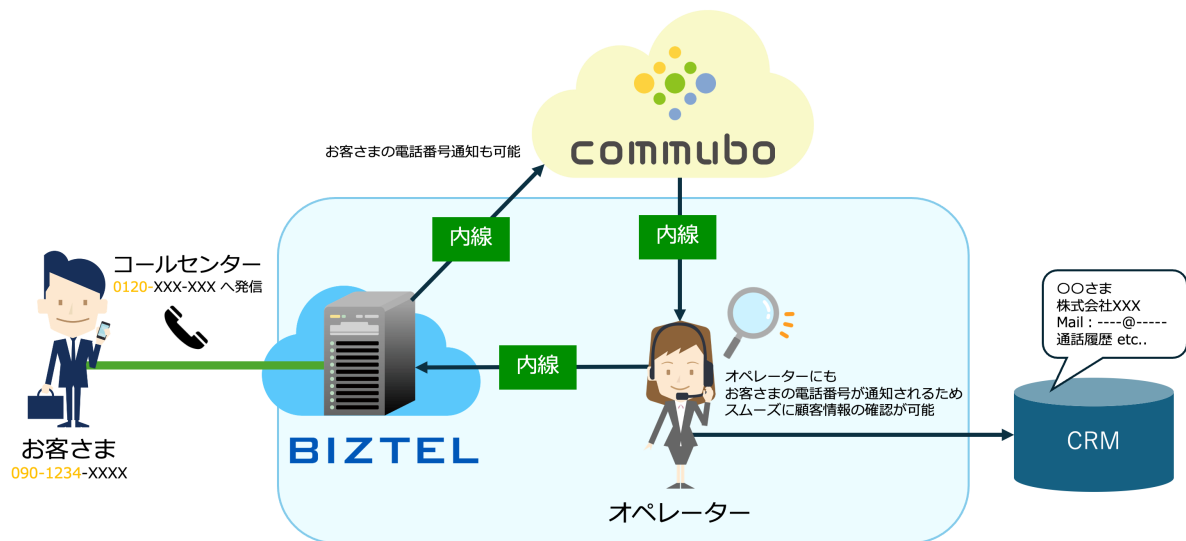
コールセンター業界での人手不足が課題となる昨今、顧客対応の自動化や業務効率化を目的に、AIによる音声での対話が可能な「ボイスボット」の活用に注目が集まっています。

これまでは、顧客からの入電をボイスボットにつなぐ際や、ボイスボットでの完結が難しい対応をオペレーターへ引き継ぐ場合、外線経由で通話を転送しており、それによって発生する通信コストは企業が負担していました。

また、転送時に顧客の電話番号が通知されず、スピーディーな顧客情報の確認ができないなど、さまざまな運用課題がありました。



従来のボイスボット運用



連携後のボイスボット運用

今回のシステム連携では、BIZTEL で使用するソフトフォン（PC で操作する電話機）などの電話端末に内線番号を割り当てて運用するのと同様に、commubo にも内線番号を付与するといった簡単な操作で、シームレスかつ手軽にボイスボットの利用を開始することができます。

外線を経さず、内線での通話転送が可能となり、通信コストを削減できるだけでなく、ボイスボットからオペレーターへ対応を引き継ぐ際もスムーズに行えるので、AI と人のハイブリッドオペレーションによる業務効率化が実現します。

また、ボイスボットを経由した場合も、顧客の電話番号がオペレーターへ通知されるようになるた

め、迅速な顧客情報の確認による柔軟な対応が可能となり、顧客体験（CX）の向上にもつながります。さらに、ボイスボットとの通話データを暗号化することも可能なため、高いセキュリティ環境における運用にも対応できます。

この連携は、両サービスの基本プランの契約のみで利用でき、オプション（※2）の申し込みは不要のため、コストを抑えてボイスボットを導入することができます。

※2 通話データの暗号化を希望する場合は、別途オプションの契約が必要です。詳しくは、お問い合わせください。

リンクとソフトフロントジャパンは、今後も両社のシステム連携を通じて、ボイスボットを活用したカスタマーサポート業務の効率化・自動化を促進していきます。

BIZTEL（ビズテル）について

BIZTELは2006年のサービス提供開始以来、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして企業向け電話システムやコールセンターシステムを幅広く展開しています。現在、2,000社超の導入企業数を達成しており、デロイト トーマツ ミック経済研究所より発行された『マーケティング市場の現状と展望 2023年度版 クラウド型CRM市場編（第7版）』においては、クラウド型コールセンターシステム7年連続シェア第1位のサービスとしてリストアップされました。また、富士キメラ総研より発刊された『ソフトウェアビジネス新市場 2023年版』においても、SaaSのCTI（電話とコンピューターの統合システム）の国内シェア第1位を達成しています（2022年度実績、金額ベース）。サービスの詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティング「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、7年連続シェア第1位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011年10月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

★リンクが運営するメディアサイト

「最適なサービスで一步先行く組織へ」ビジネスに伴走する課題解決メディア『LINK Watch!』
<https://watch.link.co.jp/>

株式会社ソフトフロントジャパンについて

ソフトフロントジャパンは、ソフトフロントホールディングスの子会社として2016年8月の発足以来、表現力豊かにつながる・伝わるコミュニケーションプラットフォームとして、通話・ビデオチャット・メッセージによるリアルタイム・コミュニケーションを中心とした各種製品やサービスを提供しています。最近では永年培ってきた音声伝送技術を元に、AI や自動化技術も取り入れ、電話業務を自動化するクラウドテレフォニーサービスプラットフォーム「telmee」や、自然会話 AI ボイスボット「commubo」を展開し、様々な事業領域で新しいコミュニケーションビジネスを創出しています。事業の詳細は、<https://softfront-japan.co.jp/>をご覧ください。

自然会話 AI ボイスボット「commubo (コミュボ)」について

「commubo」は「継続的で」「複雑な」音声の会話に対応する自然会話 AI ボイスボットです。自然な会話の高速 AI、Web からの簡単操作、システム連携など、自動化や効率化のための機能性だけでなく、導入企業ごとに異なる業務体制や業務フローに最適にフィットする柔軟性を兼ね備えています。

これまでコンタクトセンター業務を中心に、あふれ呼対策や注文受付、予約受付、督促業務など、受電業務・架電業務を問わず、様々な業界において電話業務の効率化や生産性向上を支援しています。サービスの詳細は、<https://commubo.com>をご覧ください。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先
株式会社イニシャル 根本、亀田、乗鞍（株式会社リンク PR 事務担当） TEL：03-5572-6316 / FAX：03-5572-6065 / Email： link-pr@vectorinc.co.jp