

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ181106-01

2018年11月6日

株式会社リンク

株式会社アドバンスト・メディア

**クラウド型テレフォニーサービス「BIZTEL」が
AI音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」と連携
-対応品質と顧客満足度を向上させる最先端機能の利用が実現-**

クラウド型コールセンターシステムの「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）とコールセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」を展開する株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木 清幸）は、2018年11月6日（火）より、「AmiVoice Communication Suite」と「BIZTEL」のシステム連携を開始します。

BIZTEL は、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開しています。インターネット接続と PC さえあればコンタクトセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、スマートフォンの内線化が手軽に実現する「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。

AmiVoice Communication Suite は、230 社超の導入実績を誇るコールセンター業界シェア No.1(※)の AI 音声認識ソリューションです。通話内容の即時テキスト化や感情解析機能をはじめ、音声認識をベースとしたさまざまな機能を提供しており、対応品質と顧客満足度の向上を支援しています。

※株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View : AI/RPA 市場 2017」より

今回のシステム連携により、BIZTEL のユーザは AmiVoice Communication Suite が利用できる環境を容易に構築することが可能となり、リアルタイムでの通話音声のテキスト化や、オペレーターが適切でない言葉を使った際のアラート発信など、多彩な機能が活用できるようになります。

本システム連携のサービスは、BIZTEL データセンターの VPN 回線を契約しているユーザ向けに提供を開始し、以後、より多くのユーザが導入できるよう、さらなる改良をしていく予定です。

今後もリンクとアドバンスト・メディアは多様なサービスとの連携を進め、コールセンター業界における最新テクノロジーの普及とユーザの業務改善に寄与してまいります。

BIZTEL (ビズテル) について

BIZTELは2006年のサービス提供開始以降、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。2018年には、1,100社超の導入企業数、22,000席超の稼働席数を達成し、ミック経済研究所より発行された『クラウド型CRM市場の現状と展望 2017年度版』において、国内クラウド型コールセンターシステム2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。

サービスの詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

AmiVoice Communication Suite について

コールセンターで生まれる“声”をひとつのデータベースに集約し、さまざまな活用を可能にした業界 No.1 の AI 音声認識ソリューション。お客様との会話をリアルタイムで文字化し、VOC (Voice of Customer) 分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策にも活用することが可能です。また、オペレーターが会話の中で必ず述べなければいけない必須ワードを画面に表示して発話を促したり、あらかじめ設定したNGワードを発話した際には管理者、オペレーターの画面に警告を表示したり、音声キーワード検索なども行うことができるため、対応品質の向上にもつながります。

サービスの詳細はこちらの URL をご覧ください。

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-communication-suite-cloud>

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を軸として、クラウド型ホスティングやクラウド型テレフォニーサービス、セキュリティプラットフォームサービスなど、さまざまなインターネット関連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。

株式会社アドバンスト・メディアについて

株式会社アドバンスト・メディアは、音声認識技術「AmiVoice」を軸として、音声認識ソリューションの企画・設計・開発を行う「ソリューション事業」、アプリケーション商品をライセンス販売する「プロダクト事業」、企業内のユーザや一般消費者へのサービスを提供する「サービス事業」を展開しています。

事業の詳細は、<https://www.advanced-media.co.jp/> 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
ビルコム株式会社 星 (株式会社リンク PR 事務担当) TEL : 03-5413-2411 / FAX : 03-5413-2412 / Email : link@bil.jp