

報道関係者各位  
プレスリリース

No. BZ201110-01  
2020年 11月 10日  
株式会社リンク

## 【新サービス開始】

**BIZTEL と AmiVoice がシステム連携を強化し、フルクラウドでの提供が可能に。**

~~コールセンターシステム & AI 音声認識の導入にかかる期間・コストを削減~~

4年連続 国内シェア第1位のクラウド型 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、BIZTEL と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、以下 アドバンスト・メディア）のコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」のシステム連携を従来よりも短期間・低コストで実現する「音声認識用キャプチャサービス」の提供を開始します。

BIZTEL は、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開するクラウド型テレフォニーシステムのパイオニアです。インターネットと PC さえあればコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、在宅勤務に便利な機能をパッケージしたビジネスフォンサービス「BIZTEL テレワーク」、au や docomo のモバイル端末の内線化が手軽に行える「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、300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 市場 2019」より

両システムを連携して利用することで、ユーザは BIZTEL で電話応対をする際に、リアルタイムでの音声テキスト化や、問い合わせに対する FAQ 支援、応対品質の自動評価など、多彩な機能が活用できます。

これまで BIZTEL と AmiVoice Communication Suite の連携機能を使用する場合、それぞれのシステムに対して VPN で接続することが必須でした。また、音声認識システムで利用する通話データを保存するための物理サーバを BIZTEL のデータセンターに設置する必要があり、そのための時間やユーザのコスト負担も発生していました。

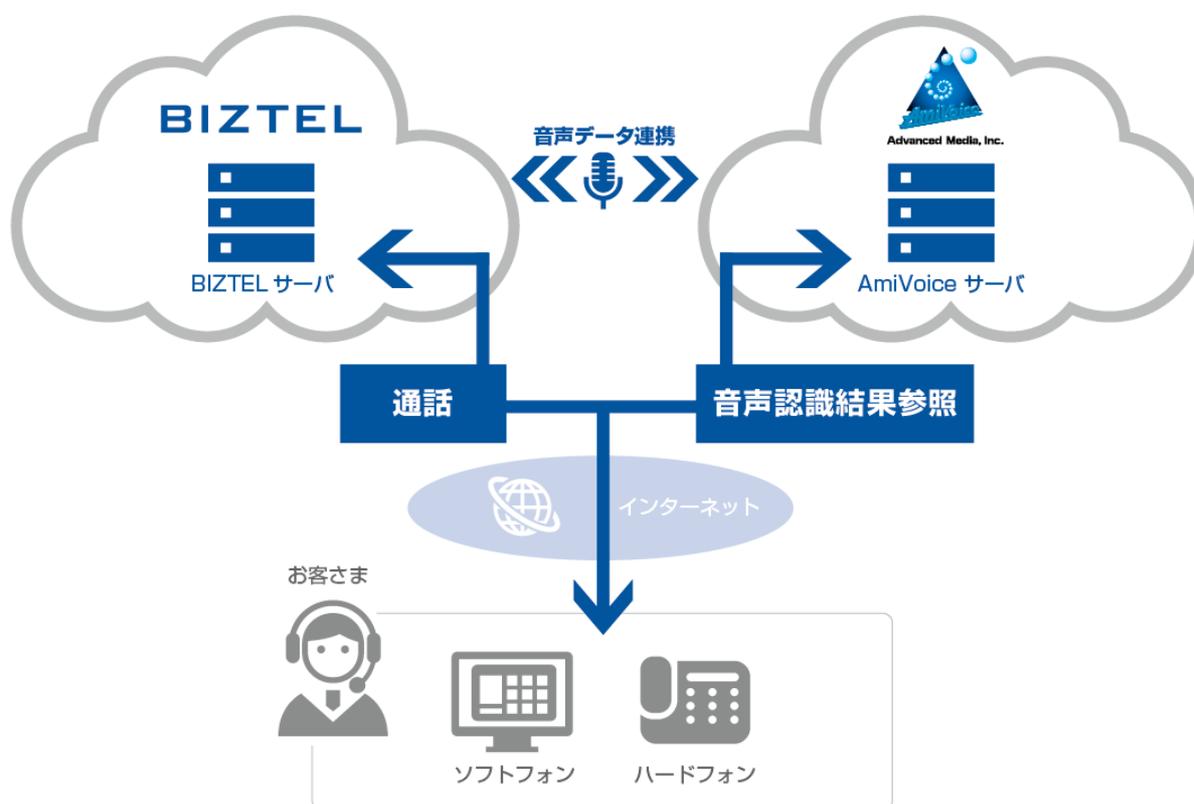
このたびリリースした音声認識用キャプチャサービスでは、両システムの連携時の構成を一新する

ことでこれらの課題を解決しました。VPN だけでなくインターネットでの接続による音声認識が可能になるほか、専用物理サーバの設置が不要になり、「フルクラウド構成」による効率的な連携が実現します。

ユーザは、VPN や物理サーバの設置にかかっていた期間・コストの削減ができるため、コールセンターシステムと AI 音声認識ソリューションの連携によるさまざまな機能を、従来よりも短納期・低コストで利用できるようになります。また、連携が手軽に行えるようになったことで、平常時のオフィス利用はもちろん、予期せぬ事態が起きた際に在宅・サテライトオフィス勤務による臨時センターを開設するといったケースにおいてもスピーディに両システムを導入することができます。

## ■モデル図

### 音声認識用キャプチャサービス



## ■料金（税別）

サービス名	初期費用	月間利用料
音声認識用キャプチャサービス	60,000 円	30,000 円

※別途、BIZTEL と AmiVoice Communication Suite の初期費用・利用料がかかります。

また、当社とアドバンスト・メディアでは、音声認識用キャプチャサービスの提供開始と連動し、フルクラウドの電話対応システムによるコールセンターの在宅勤務・AI活用をテーマにしたオンラインセミナーを、2020年11月26日（木）に開催する予定です。

### ▽オンラインセミナーについて

『コールセンターの【在宅勤務・AI音声認識活用】の成功パターン

～「効率化・対応品質維持・BCP」を解決する“フルクラウド電話対応システム”とは～』

開催日程：2020年11月26日（木） 15:00-16:15

会場：オンライン（お申し込み後、視聴 URL をメールでご案内します）

参加費用：無料

お申し込み：こちらからお申し込みください

<https://biztel.jp/guest/event4/>

今後もリンクとアドバンスト・メディアは、BIZTELとAmiVoice Communication Suiteの連携を強化し、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。2019年には、1,340社超の導入企業数、24,000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『マーテック市場の現状と展望2020 クラウド型CRM市場編（第4版）』において、クラウド型コールセンターシステム4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。お客さま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>

### 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

音声認識技術「AmiVoice」を主軸に、ソリューション事業・プロダクト事業・サービス事業の3つの形態で事業を展開しており、コールセンター、医療、製造・物流・流通、建設・不動産、議事録作成、教育、モバイル、ロボットなど、幅広い業種業態にて活用されています。アドバンスト・メディアは、人と機械との自然なコミュニケーションを実現し、豊かな未来を創造していくことを目指します。

事業の詳細は、<https://www.advanced-media.co.jp/> をご覧ください。

<b>本プレスリリースに関するお問い合わせ先</b>
ビルコム株式会社 善本、星（株式会社リンク PR 事務担当） TEL：03-5413-2411 / FAX：03-5413-2412 / Email： <a href="mailto:link@bil.jp">link@bil.jp</a>