

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ210526-01

2021年5月26日

株式会社リンク

**【コールセンターの業務分析が進化する新機能リリース】
「BIZTEL」が、問い合わせの種類や受付した内容ごとに
コールが集計できる「業務ラベル」機能を提供開始**

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）は、4年連続で国内シェア第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）」において、本日より、受付した業務内容ごとにコールの集計ができる新機能「業務ラベル」が使える最新バージョン「3.3.20」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」、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。

BIZTEL は従来、着信数・応答数といったコール件数や、通話・後処理などの対応にかかった時間について、登録したコールセンターごとの集計・分析に対応していました。

今回、BIZTEL の標準機能として提供を開始する「業務ラベル」では、特定の電話番号やIVR（※1）の分岐先を経由したコールの履歴に対して、問い合わせの種類や受け付けた業務の内容などを示したラベルが付与できます。ユーザは新たにラベルごとにコールの集計ができるようになり、顧客が電話をした目的別にコール件数や対応時間などを把握することが可能になります。管理者は、これまで以上に細やかに業務状況が分析できるため、効果的な改善施策の検討をスムーズに行うことができます。

※1 IVR（Interactive Voice Response）：自動音声応答システム。電話をした顧客に「配送予定日の確認をされる方は『1』を、それ以外の問い合わせの方は『2』を押してください」といった音声ガイダンスを流し、目的に応じてコールを担当オペレーターに振り分ける機能。

また、ソフトフォン(※2)を利用する場合、着信時に業務ラベルの名称と経路（経由した IVR の分岐など）を PC にポップアップで表示することも可能です。オペレーターは事前に問い合わせの内容が把握でき、スムーズに対応を始めることができます。

※2 ソフトフォン：PC の画面で操作できる電話機。

■「業務ラベル」による集計が可能なレポートの種類

以下の3つのレポートで利用できます。いずれも、コールセンター単位、または業務ラベル単位での集計が可能です。

- **稼働状況モニタリング**

通話数・保留数・待ち呼数・応答率などのコール状況に関する数値に加え、受付可・保留中・通話中・後作業中・離席中などのオペレーターの稼働状況をリアルタイムで集計し、表示することができます。

- **コールセンターレポート**

着信数・保留数・応答率・サービスレベルなどの電話対応に関する数値を任意の期間で集計することが可能です。

- **エージェントレポート**

担当しているオペレーターの通話時間・後作業時間・離席時間などの数値を、任意の期間で集計・グラフ化することができます。

BIZTEL では、今後もコールセンター運営の業務改善に貢献するため、新機能の提供やサービス改善を継続してまいります。

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、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。

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。

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 善本、福本、倉地（株式会社リンク PR 事務担当） TEL : 03-5413-2411 / FAX : 03-5413-2412 / Email : link@bil.jp