

報道関係者各位  
プレスリリース

No. BZ210922-01  
2021年9月22日  
株式会社リンク

**「電話がなかなかつながらない…」という顧客の不満を、SMSとの連携で軽減。**

**クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」が**

**最新バージョン 3.4.10 をリリース**

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）が展開する5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）」は、本日より、電話がつながるのを待っているお客さまに別の対応方法が案内できる「待ち呼ダイヤル受付設定」などの機能を強化した最新バージョン3.4.10の提供を開始します。

※：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 2021年度版 クラウド型 CRM 市場編（第5版）』による。

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 では標準機能として、オペレーターへの接続を待っているお客さまにガイダンスを流し、要件を音声メッセージで残してもらうなどといった受電以外の対応フローに誘導できる「待ち呼ダイヤル受付設定」を提供しています。今回のバージョンアップによって、外部システムと連携してさまざまな動作が行えるオプションサービス「API 連携コールアクション」と組み合わせることで、より利便性の高い対応フローを作成することが可能になりました。

例えば、「チャットでの問い合わせができる」旨を案内し、希望があった場合はSMS（ショートメッセージサービス）と連携してお客さまの番号あてにチャット入力フォームのURLを送信するという設定ができます。

本機能を活用することで、ユーザは多様な対応方法をお客さまに提示できるようになり、電話の待ち時間によるストレスを緩和するとともに対応への満足度の向上を図ることができます。

このほか、今回のバージョンアップでは、登録した架電先リストに自動発信を行う「アウトバウンドオプション」や、オペレーターの通話をリアルタイムで聴きながら音声によるアドバイスが送れる「モニタリング・アドバイス」などについても改善を行っています。概要は以下のとおりです。

## ■その他の機能の主なアップデート内容

### ● アウトバウンドオプション

登録した架電先リストに掲載されている電話番号に自動発信を行う機能です。お客さまが電話に応答しないケースがあることをふまえ、ユーザは発信倍率（待機しているオペレーターの人数に対して、どのくらいの件数を同時発信するかの比率）を設定することができます。

従来は待機している人数に関わらず発信倍率は一律でしたが、バージョンアップにより「1～10人」「11～20人」といった範囲ごとに変更できるようになりました。待機中の人数が多い場合には倍率を増やしてなるべく早く電話がつながるようにするなど、状況に応じた調整が可能です。

### ● モニタリング・アドバイス

リアルタイムで通話を確認しながら、オペレーターにしか聞こえない音声でメッセージを伝えることができる機能です。これまでは管理画面を開かなければ利用できませんでしたが、今回のアップデートにより、電話端末に対象オペレーターの内線番号や自身のID/パスワード等をダイヤル入力することで通話の聴取やアドバイスができるようになりました。

入力内容を予め電話帳や短縮ダイヤルに登録しておくことで、少ない操作でスピーディーに本機能を活用することができます。また、端末の種類を問わず利用できます。

### ● エージェントコントロール

社内チャットやオペレーターの業務ステータスの確認・変更ができるコミュニケーションツールです。本ツールに表示される、自身が所属するコールセンターの一覧について、名称や内線番号の順でソートすることが可能になりました。

BIZTEL では、今後も企業の電話業務の効率化に貢献するため、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。1,700社超の導入企業数、34,000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『マーケット市場の現状と展望 2021年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第5版)』において、クラウド型コールセンターシステム **5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 2019~2021年版』においても、3年連続で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。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、5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。

<b>本プレスリリースに関するお問い合わせ先</b>
株式会社イニシャル 平田、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 : <a href="mailto:link-pr@vectorinc.co.jp">link-pr@vectorinc.co.jp</a>