

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ220727-01

2022年7月27日

株式会社リンク

【コールセンターの品質管理の負担を削減し、CXを向上させるDXツール群を提供開始】

**BIZTELが「AIによる対応品質分析」「問題のあった対応の早期発見」
「問い合わせ傾向の把握」などを可能にする、最新バージョン3.6.0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、AIがオペレーターの通話を解析し、対応品質の見える化やフォローが必要な通話の抽出ができる「通話分析」機能と、コールリズン（顧客が問い合わせた理由）や事後対応の要否などで通話を分類・検索できる「タグ」機能を搭載した最新バージョン「3.6.0」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ラインナップが特長です。また、クラウド型コールセンターシステムの 카테고리において、5年連続 国内シェア第1位（※1）を達成しています。

※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 2021年度版 クラウド型 CRM 市場編（第5版）』による。

今回のバージョンアップでは、コールセンターを運営するユーザからの要望を中心に、機能の追加・アップデートを行いました。概要は以下のとおりです。

■ バージョン3.6.0の追加機能

● 通話分析 オプション機能

顧客の発言にかぶせてオペレーターが話してしまった回数や、顧客とオペレーターが話すスピードの差など、対応品質に関わる6つの指標についてAIが計測します。計測結果は各通話の履歴画面で確認できるほか、コールセンター・オペレーター・日時ごとに集計・グラフ化が可能です。

ユーザは集計結果の中から気になる数値をクリックすることで、対象となる通話の履歴にアクセス

することができ、応対内容の録音・書き起こしとともに個別の分析結果が確認できます。

多くのコールセンターでは、スーパーバイザーやQA（Quality Administrator：応対品質の管理）の担当者が通話をランダムで抽出し、オペレーターの応対品質をモニタリング・評価する取り組みを行っていますが、すべてのオペレーターを対象に実施するにはかなりの時間を要するほか、評価者によって指導の基準に差が出てしまったり、課題のある通話を発見することが難しかったりと、さまざまな問題を抱えています。

本機能では、AI が一律の評価基準で通話を分析し、改善が必要な応対を効率よく見つけられるため、通話の評価にかかる時間・労力を大幅に削減することができます。

また、抽出した通話に対し、後述の「タグ」機能を使ってマーキングすることで、オペレーターへのフィードバックをさらに効率化することも可能です。

分析項目

- **トーク割合**
顧客とオペレーターの発言時間の比率。
- **ラリー回数**
話者が切り替わった回数。
- **オペレーターのトークスピード**
通話内容を書き起こした際の、1分間あたりの文字数で計測。
- **顧客とのトークスピード差**
顧客とオペレーターが話すスピードを1分間あたりの文字数でそれぞれ計測し、差を表示。
- **かぶり回数**
顧客の発話とかぶって話した回数。1秒以上かぶったものが対象。
- **沈黙回数**
お互いに発話しない時間が5秒以上あった回数。

オプション費用（※2）

BIZTEL の基本料金プラン	初期費用	月間利用料
ライト	50,000 円	20,000 円
スタンダード	100,000 円	40,000 円

※2：別途、BIZTEL の「音声認識連携」オプションと、アドバンスト・メディア社の音声認識エンジン「AmiVoice API」の契約が必要です。

本機能の詳細ページ

https://biztel.jp/functions/call_analysis/

分析対象を絞り込み

期間 2022/04/01 ~ 2022/06/30

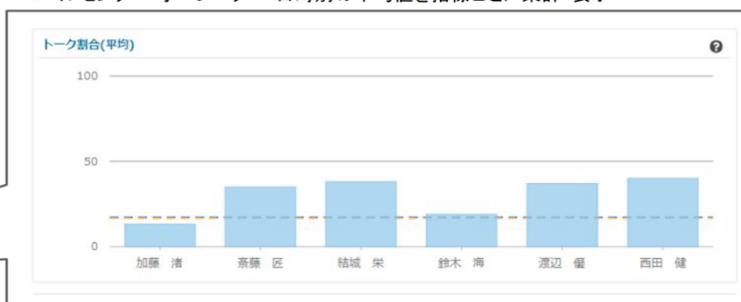
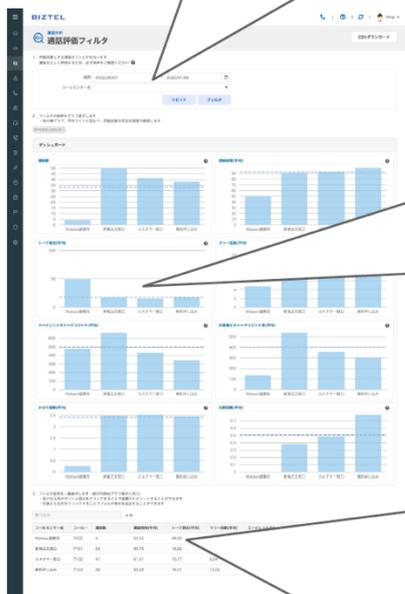
コールセンター名 7101: 新規注文窓口

アカウント 01op: 加藤 清

参照日 2022/06/15

リセット フィルタ

指定した検索条件にもとづき、
コールセンター・オペレーター・日時別の平均値を指標ごとに集計・表示



気になる通話をクリックし、詳細確認が可能

通話内容 両端の発言や発音が「認識率・認識結果表」に影響する可能性があります

お客様: 070

BIZTELユーザ: 7005 (田中太郎)

ABC 株式会社でございます。

おから/パソコンが動かないのですが、修理をお願いしますでしょうか?

修理をご希望ですね。

00:00 00:25

通話分析結果

トーク割合	25%
ラリー回数	19回
エージェントのトークスピード	エージェント: 497文字/分 お客様: 462文字/分
お客様とのトークスピード差	35文字/分
かぶり回数	21回
沈黙回数	2回

- タグ 標準機能

コールセンターの通話履歴に任意のタグを付与することで、通話の性質を「見える化」する機能です。タグは履歴一覧に表示できるほか、通話を検索する際のキーワードとして活用することができます。

各通話にコールリーズンを記入したタグを付けて問い合わせの傾向を分析する、事後対応が必要な通話の識別・管理に活用する、オペレーターの教育に役立ちそうな通話をマーキングして録音データへ効率よくアクセスできるようにするなど、幅広い用途で使えます。

本機能の詳細ページ

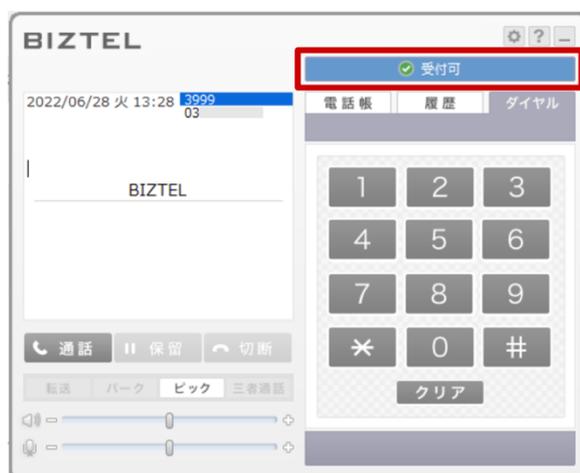
<https://biztel.jp/functions/tag/>



■ 既存機能のアップデート

- ソフトフォンに業務ステータスを表示

受付可・後作業中・休憩中といった業務ステータスをソフトフォン（PC で操作する電話機）に表示することで、オペレーターが自身の設定を確認する際の手間を削減できるようにしました。



- 「稼働状況モニタリング」機能から、通話内容の書き起こしをリアルタイムで確認

稼働状況モニタリングは、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や、オペレーターの業務ステータスをリアルタイムで集計し、表示することができる機能です。

本バージョンアップにより、通話中のステータスになっているオペレーターの会話を稼働状況モニタリングからテキストで確認できるようになり、応対内容のスムーズな把握が可能になりました（※3）。

※3：別途、BIZTEL の「音声認識連携」オプションと、アドバンスト・メディア社の音声認識エンジン「AmiVoice API」の契約が必要です。

- 「アウトバウンドオプション」機能で自動発信する先の顧客情報を、ポップアップで表示

アウトバウンドオプションは、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い、応答したお客さまを担当者に接続することができる機能です。

今回のアップデートでは、ユーザが利用する顧客管理システムとの連携により、発信先の社名・名前などの情報を自動でポップアップ表示できるようになりました（※4）。オペレータが顧客情報を検索する手間が省けるため、業務の効率化に繋がります。

※4：別途、「CRM連携」オプションの契約が必要です。

- 各コールセンターに所属するオペレーターの情報が、CSV で出力可能に

管理画面での閲覧に加え、CSV での出力にも対応しました。

各コールセンターに登録されているオペレーターの情報一覧をログとして残すことができるため、誤った運用変更をしてしまい元の設定へ戻すといった際、参考にすることができます。

BIZTEL 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。現在、2,000社超の導入企業数、40,000席超の稼働席数を達成しており、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)』においては、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。

★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/>

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 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 : link-pr@vectorinc.co.jp