

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ220927-01
2022年9月27日
株式会社リンク

【音声認識・AI活用でコールセンターの在宅化・DX推進に貢献しシェア拡大】
最新技術の活用で注目集める「クラウド型コールセンターシステム市場」
BIZTEL が6年連続 国内シェア 1 位に

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）は、「BIZTEL」が導入企業数2,000・稼働席数41,000を達成し、デロイト トーマツ ミック経済研究所株式会社より発刊された『マーテック市場の現状と展望 2022年度版 クラウド型CRM市場編（第6版）』（<https://mic-r.co.jp/mr/02490/>）の導入企業数において、6年連続でクラウド型コールセンターシステムの国内シェア第1位にリストアップされたことをご知らせします。

コールセンターの構築がPCとインターネット回線のみで実現する「クラウド型CTI / コールセンターシステム」のBIZTELは、サービス開始以来、業態や規模を問わず、さまざまなセンターのクラウド化・業務効率向上を実現してまいりました。さらに、場所を選ばずに利用できるという利点から、新型コロナウイルスの感染が拡大して以降は、多くの企業の在宅勤務を支えています。

また、これまでBIZTELは「やさしいDX」をコンセプトに、コストを気にせず、ユーザーの業務に合った形で簡単にデジタルシフトや事業改善が実現できるサービスの展開を推進してまいりました。昨年からはこの取り組みの一環として、BIZTELの導入企業を対象に、通話内容がリアルタイムで書き起こせるオプション機能「音声認識連携」を1年間無償で提供しています。

今回の結果は、1席から低コストで手軽に利用できる料金プラン、クリアな通話、安定したシステム、金融機関でも利用可能な高いセキュリティレベル、音声認識やAIを活用した最先端の機能の提供といったサービスのクオリティだけでなく、利用者のニーズに応え、コールセンターの構築や運用のサポートまでを幅広く支援し続けてきたことによるものと捉えています。

「選んでよかったと“もっと”言われるコールセンターシステム」へ。

BIZTELは、この目標のもと、これからも「コールセンター運用のパートナー」としての取り組みを通じて、お客さまの「顧客コミュニケーションの品質向上」に貢献してまいります。

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。2021年には、2,000社超の導入企業数、41,000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 2022年度版 クラウド型CRM市場編(第6版)』において、クラウド型コールセンターシステム **6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 2022年版』においても、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(2021年度実績、金額ベース)。

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、6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