

報道関係者各位  
プレスリリース

No. BZ221227-01  
2022年12月27日  
株式会社リンク

**コールセンター特化のeラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin」が、  
オペレーター・SVごとの育成進捗を可視化・分析する新機能を提供開始  
～～効率的な育成計画の策定、人事評価を支援～～**

6年連続 国内シェア第1位(※)のクラウド型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)は、本日、コールセンター向けのeラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin (ビズテル ショウイン)」において、スタッフごとの学習・育成進捗を可視化する「従業員分析機能」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 2022年度版 クラウド型CRM市場編 (第6版)』による

BIZTEL shouin は、コールセンター業務に特化したクラウド型の教育サービスです。苦情対応・敬語の使い方・クッション言葉など、電話対応の基礎を網羅した80本以上の研修動画が受講できるほか、自社で制作した研修動画やマニュアルの共有、受講者の理解度が測定できるクイズ機能、社内試験が簡単に作成・実施できる検定機能、通話録音をもとにしたオペレーターの対応品質の評価・フィードバックが効率的に行える音声レビュー機能など、教育業務を改善する多彩な機能が利用できます。

BIZTEL shouin では管理者向けの機能として、従来、研修動画ごとの視聴者・未視聴者や再生回数、クイズの問題ごとの回答者・未回答者・正解率など、教育コンテンツ別の受講状況について可視化・分析する機能を提供してきました。

今回追加された従業員分析機能では、新たに利用者単位で、研修動画の視聴状況やクイズの回答の有無、スキル習得の進捗、検定の可否といった情報を取りまとめて把握することが可能になります。

オペレーターやスーパーバイザーごとの研修状況が把握しやすくなることで個人別の育成計画やフォローが効率的に行えるほか、人事評価をする際の参考情報としても活用することができます。

従業員分析

マニュアルタイトル・説明文から検索

グループ: 選択してください | 部署: **カスタマーサポート部** | 閲覧グループ: 選択してください |  トレーナー以上を含む

全 4 人中 1 ~ 4 人目までを表示  
【部署名】 カスタマーサポート部

名前(ふりがな)↓	マニュアル視聴率	クイズ回答率	チェックリスト達成率	検定初回合格率	ログイン日数
 はしもと りょう <b>橋本 亮</b> カスタマーサポート部	<b>4%</b> (5/130)	<b>13%</b> (12/94)	<b>11%</b> (2/19)	<b>25%</b> (1/4)	15
 たなか さとし <b>田中 聡</b> カスタマーサポート部	<b>3%</b> (4/130)	<b>13%</b> (12/94)	<b>0%</b> (0/19)	<b>25%</b> (1/4)	7
 たかはし さとみ <b>高橋 里美</b> カスタマーサポート部	<b>3%</b> (4/130)	<b>13%</b> (12/94)	<b>11%</b> (2/19)	<b>0%</b> (0/1)	30
 あおき ゆうすけ <b>青木 祐介</b> カスタマーサポート部	<b>56%</b> (73/130)	<b>41%</b> (39/94)	<b>11%</b> (2/19)	<b>20%</b> (1/5)	138

従業員ごとの育成状況を一覧で表示

従業員分析

マニュアルタイトル・説明文から検索

 あおき ゆうすけ  
**青木 祐介**  
カスタマーサポート部

回答率 **41%**  
回答数: 39/94

■ マニュアル | **Q クイズ** | ◎ チェックリスト | 検定

カテゴリ: 選択してください | 対象期間: [ ] ~ [ ]

カテゴリ	正解数	初回正解率	最終回答日時
コンタクトセンター研修 > オペレーター・SV共通 業務を円滑にする「ビジネスマナー・オフィスワーク」	7/8	<b>63%</b>	2022/12/13 09:56
コンタクトセンター研修 > オペレーター・SV共通 お客さまに好印象を与える「発声」の基本	2/3	<b>67%</b>	2022/11/18 15:49
コンタクトセンター研修 > オペレーター・SV共通 信頼関係を構築するための「話の聴き方」	4/4	<b>100%</b>	2022/07/22 10:50
コンタクトセンター研修 > オペレーター・SV共通 正しい「敬語」の使い方	6/6	<b>83%</b>	2022/07/22 10:53

スタッフ個々の研修進捗も表示可能

BIZTEL は今後も、人材の育成・管理の効率化をはじめ、コールセンター業務の改善や働きやすさの向上を支える幅広いサービスや機能を提供してまいります。

## 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、41,000 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 2022 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第 6 版)』においては、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/>

<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 根本、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>