

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ230509-01
2023年5月9日
株式会社リンク

**BIZTEL が ChatGPT / Azure 版 ChatGPT を活用した
“問い合わせ高精度要約モデル” の提供を開始
～～ 通話内容を自動で要約し、記録・確認作業の負担を大幅に削減 ～～**

6年連続 国内シェア第1位（※1）のクラウド型CTI / 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、ChatGPT（※2） / Azure 版 ChatGPT（※3）を活用した「問い合わせ高精度要約モデル」の提供を開始します。

※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 2022年度版 クラウド型CRM市場編（第6版）』による。

※2 ChatGPT (Generative Pre-trained Transformer) : OpenAI 社が開発した自然言語処理技術を活用したチャットボット。ユーザが入力した質問に高精度な回答ができるだけでなく、翻訳や文章要約にも有用。

※3 Azure 版 ChatGPT : オープンソースの人工知能 (AI) が利用できるマイクロソフト社のクラウドサービス、「Azure OpenAI Service」が提供する ChatGPT。同クラウドサービスのクローズドな環境やセキュリティ機能を使って ChatGPT が運用できる。

リンクが提供する BIZTEL は、規模の大小を問わない、2,000 社以上が利用するクラウド型のコールセンターシステムです。クリアな通話、安定したシステム、高水準のセキュリティ、シニア層のオペレーターにも使いやすいユーザインターフェースに加え、音声認識をはじめとする多彩な機能を提供しており、メーカー・小売・金融・製薬・IT・インフラ・サービス業などの幅広い業界において、顧客対応の効率化や在宅勤務によるセンター運営を支援しています。

今回、BIZTEL が提供する「問い合わせ高精度要約モデル」では、ChatGPT の API と連携することで、AI による通話内容の自動要約が高い精度で可能となります。本モデルにより、通話後に発生していたオペレーターによる通話の書き起こしや要約、並びにスーパーバイザーによる対応内容の確認も効率化できるため、コールセンター業務全体の大幅な工数削減が実現できます。また、オペレータ

一の業務経験やスキルレベルに関わらず、対応履歴に記載する内容の品質を平準化することもできます。

BIZTEL では、これまでも音声認識によって通話の全文をテキスト化し、CRM システムへ連携する仕組みを提供しており、顧客対応後の作業の効率化や、クレームが発生した通話内容の確認にかかる時間・労力の削減といったユーザの要望に応じてまいりました。

しかしながら一方で、コールセンターで広く行われているオペレーターによる電話対応履歴の記録作業に際しては、すぐに要点が把握できるよう通話内容を短く端的にまとめた文章を入力する必要があり、記録の精度や粒度についての課題が寄せられていました。

今回の「問い合わせ高精度要約モデル」の活用により、この課題の解決に加え、顧客対応後の作業工数のさらなる削減、さらに要点の記入漏れ防止に備えた CRM システムへの要約結果の自動記録もでき、大幅な業務効率の改善につながります。

■ 「問い合わせ高精度要約モデル」の利用について

- 本モデルの利用には、「BIZTEL コールセンター」プランと併せて、オプションサービス「API 連携コールアクション」「音声認識連携」をお申し込みのうえ、ChatGPT・CRM システムとの連携に関する設定が必要です（※4）。

※4 別途、OpenAI 社またはマイクロソフト社が提供する ChatGPT 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。

- 本モデルの概要や、設定方法の詳細については、『BIZTEL ブログ』で公開しています。ぜひご覧ください。

本モデルの概要：<https://biztel.jp/blog/2023/04/28/11566/>

設定方法の詳細：<https://biztel.jp/blog/2023/04/28/11626/>

《 参考情報：本モデルの利用に必要なオプションの利用料 》

API 連携コールアクション

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

音声認識連携 (※5)

BIZTEL の基本料金プラン	初期費用	月間利用料
ライト	0 円	→ 契約から 1 年間： 0 円 → 13 ヶ月目以降： 10,000 円
スタンダード	0 円	→ 契約から 1 年間： 0 円 → 13 ヶ月目以降： 20,000 円

※5 表内の金額は、現在実施している『やさしいDX 推進キャンペーン 第3弾』を適用した場合のもので、
です（申込受付期間：2023年5月31日まで）。

キャンペーンの詳細は、<https://biztel.jp/guest/cp03/> をご覧ください。

BIZTEL では、今後も ChatGPT を活用した新機能の開発・提供を積極的に行い、企業の電話業務の効率化に貢献するための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、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/>

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 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 : link-pr@vectorinc.co.jp
--