

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ230727-01
2023年7月27日
株式会社リンク

コールセンターのDX化・業務効率化を推進するBIZTELが 新バージョン3.8.0をリリース

~~電話対応に必要な情報表示・作業機能を統合した「ワークスペース」や、
APIの機能拡充、ソフトフォンでの待ち呼確認機能などを提供開始~~

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、本日より、通話、顧客情報・通話履歴の確認、応対記録の記入などが1つの画面でシームレスに行える「ワークスペース」や、BIZTELの電話機能が外部システムに組み込めるAPI連携機能、待ち呼の発生状況がソフトフォンで確認できる「オペレーター向け 待ち呼 確認機能」などを搭載した、最新バージョン「3.8.0」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。

リンクが提供するBIZTELは、さまざまな規模や業界の、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、CRM連携・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。

今回のバージョンアップでは、ユーザからの要望や問い合わせの多かった機能を中心に追加・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3.8.0の追加機能

● ワークスペース **標準機能**

ワークスペースは、電話対応や顧客情報・通話履歴の確認、応対記録の入力といったコールセンター運営に欠かせない作業を、1つのユーザインターフェースでシームレスに行える機能です。これまで管理画面での操作が必要だった通話録音の確認や、コールリーズンなどのタグを通話履歴に付けるといった機能の利用も、ワンストップで実行できます。また、オプションで

使える通話の書き起こしや、AI による通話分析の結果も同一画面で閲覧することが可能です。

応対した内容を記録・管理するための基礎的な機能がそろっている点から、簡易の CRM システムとして活用することもできます。

本機能の詳細ページ

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



- API 連携機能の拡充 **オプション機能**

BIZTEL では、外部システムと連携して便利な仕組みを簡単に構築することができる「API (※2) 連携機能」を多数提供しています。

※2 API (Application Programming Interface) : ソフトウェアやアプリケーションが持つ機能を、外部のシステムと連携して使用できるように作られた接続口。

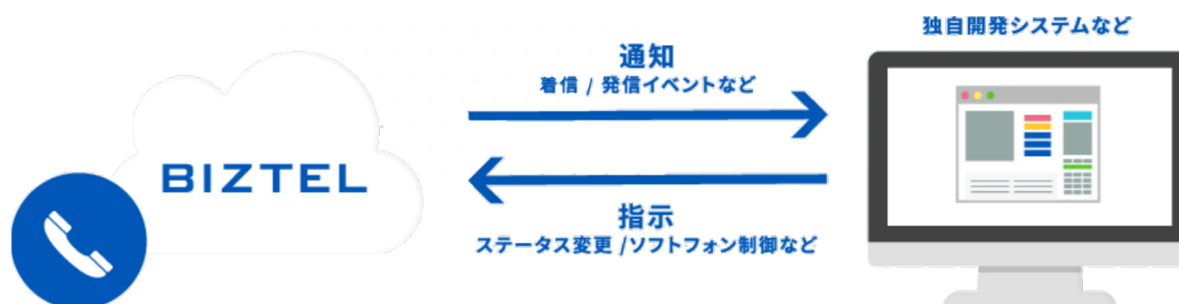
今回のバージョンアップでは、電話の発着信やオペレーターの業務ステータスの変更など、BIZTEL の一部の機能を外部システムのインターフェースに設置できる「電話機能組み込みモデル」や、BIZTEL で集計したデータが抽出・加工できる「レポート取得API」を追加しました。

- ◇ 電話機能組み込みモデル

発着信や待ち呼など BIZTEL のコールに関する情報を通知する「イベント通知API」、オペレーターのステータスを変更する機能が組み込める「エージェントステータスAPI」、ソフトフォン (PC で操作する電話) アプリの操作機能が実装できる「ソフトフォン制御

API」の3つを組み合わせ、外部システムの画面に BIZTEL の機能をベースとした独自のソフトフォンが構築できます。

ユーザは自社の業務システムから電話機能が利用できるようになり、より効率的なオペレーションが可能になります。



電話機能組み込みモデルのイメージ

◇ レポート取得 API

BIZTEL の各レポート機能（コールセンターレポート・エージェントレポート・アウトバウンドレポート）で集計するデータを、外部システムでも利用できるようにする API です。取得したデータから必要な情報を抽出したり、指標名を自社の表現に変更したりと、お客さまの業務にあわせて加工したい場合などに便利です。

本機能の詳細ページ

▼電話機能組み込みモデル

<https://biztel.jp/functions/api/externalsystem/>

▼レポート取得 API

<https://biztel.jp/functions/api/#id09>

■既存機能のアップデート

- ソフトフォンに「オペレーター向け 待ち呼 確認機能」を追加（※3） 標準機能
ソフトフォンで待ち呼の状況が確認できる機能です。待ち呼の発生時、ソフトフォンの右上に表示されているアイコンが赤色に変化し、クリックすると「着信しているコールセンター名」「待ち呼の数」「最長待ち時間」がウインドウで確認できます。また、「待ち呼の数」「最長待ち時間」は、設定した「しきい値」を超えると赤色に変化します。
オペレーターは、待ち呼の発生を即座に把握できるほか、顧客の待ち時間を事前に確認でき、対応の初めに「大変お待たせいたしました」と一言添えるなどのフォローが可能になります。



※3 本機能は、アプリタイプのソフトフォンでのみ利用できます（ブラウザタイプのソフトフォンでは対応していません）

- ソフトフォンの省スペースモード（※3） **標準機能**

ソフトフォンのダイヤルパッド部分の表示を省略できるようにしました。画面を占有する面積が減るため、複数のウィンドウを立ち上げている場合などでも見やすく、操作しやすくなります。



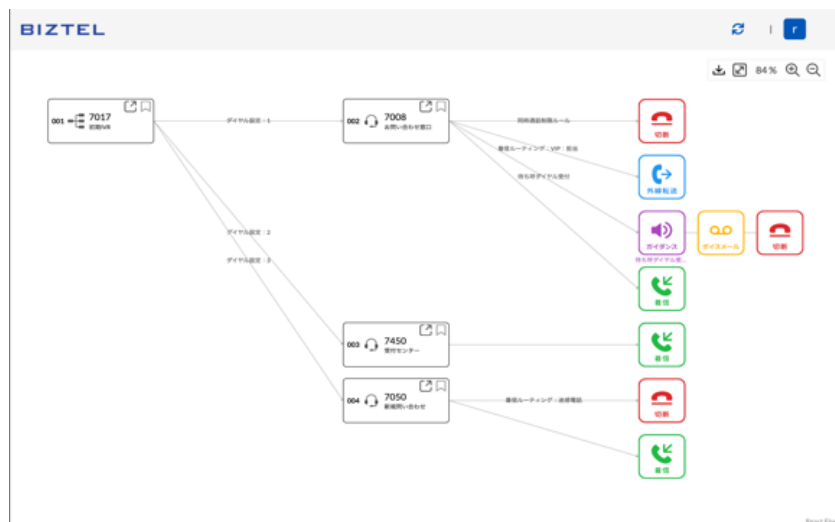
- コールフローをより見やすく表示 **標準機能**

コールフロー（顧客からの電話の振り分けや分岐ごとの対応）の表示機能を、より見やすく改善しました。

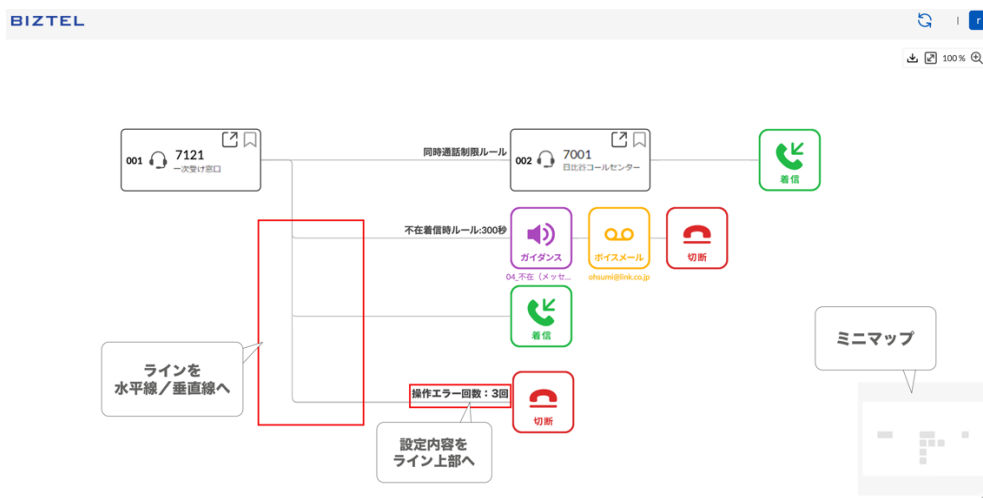
フローの分岐を示すラインを、従来の斜線から水平線 / 垂直線に変更し、長く複雑なフローも分かりやすくなりました。また、これまではフローごとの設定内容をラインと重ねて表示していましたが、ラインの上部に位置を変更して視認性を高めています。

さらに、画面右下にミニマップ（コールフローの全体像に対して、画面に映しだされている範囲を示した図）を表示し、フローのどの部分を見ているのかが分かるようになりました。

(アップデート前)



(アップデート後)



● さまざまな画面から、通話履歴への「タグ」の付与が可能に **標準機能**

BIZTEL では、コールリーズンや事後対応の有無といった任意の情報ラベルを通話履歴に付与できる「タグ」機能を提供しています。

これまでタグを付ける操作は「コールセンター履歴（コールセンター業務で発着信した履歴を検索・表示する画面）」のみで可能でしたが、本バージョンから他の履歴画面からも行えるようになり、利便性が向上しました。

今後も BIZTEL は、ユーザの要望をもとにしたさまざまな機能の追加や使いやすさの向上を継続し、電話業務における課題解決・効率化を支援してまいります。

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 2023 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 (2022 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