

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ230801-01
2023年8月1日
株式会社リンク

株式会社 U I 銀行が「BIZTEL コールセンター」を採用
— 「AmiVoice Communication Suite」や「Salesforce」との組み合わせで
音声テキスト化・通話履歴の自動連携による業務効率化・対応品質向上が実現—

6年連続 国内シェア第1位(※)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、以下 リンク)は、本日、株式会社 U I 銀行(本社:東京都港区、代表取締役社長:安田 信幸、以下 U I 銀行)に採用された事例を公開します。

※ 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。



(写真 左から、U I 銀行 システム部 シニアマネージャー 吉田 祐介 氏、同 プロモーション部コンタクトセンター長 染谷 真美 氏、同 システム部 シニアマネージャー 小嶋 友美 氏)

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、金融・メーカー・小売・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。

■導入の背景

U I 銀行は開業に合わせて、問い合わせ窓口業務で利用するコンタクトセンターシステムを探していました。金融機関での導入実績、音声認識「AmiVoice Communication Suite」・CRM「Salesforce」との連携実績から BIZTEL をリストアップし、セキュリティ機能・使いやすいユーザインターフェースなどを決め手に選定に至りました。

■導入後の効果

問い合わせ窓口業務に十分な機能性を備えた BIZTEL を採用したことで、スムーズに業務がスタートしました。BIZTEL と「AmiVoice Communication Suite」を連携させることで音声のテキスト化が実現し、オペレーターは通話中にテキストを確認しながら回答し、SV は回答内容に間違いがないかチェック・アドバイスすることで対応品質が向上しました。加えて、BIZTEL と「Salesforce」を連携させることで通話履歴の自動連携が実現し、過去の問い合わせ内容や回答内容を閲覧する際に、通話履歴も併せて確認できるようになり業務効率化につながりました。

■本導入事例の詳細

株式会社 U I 銀行 事例ページ <https://biztel.jp/case/cs/12283/>

株式会社 U I 銀行について

U I 銀行は、持株会社である東京きらぼしフィナンシャルグループのデジタルバンクとして 2022 年 1 月に開業しました。「ふやすのは、わたし資産」をコンセプトに、お客さまの志向に合うライフスタイル・ライフプランを共に考える「デジタルでありながらあたたかい銀行」を目指しています。

<会社概要>

会社名 : 株式会社 U I 銀行

事業内容 : デジタルバンク

URL : <https://www.uibank.co.jp>

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