

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ240314-01
2024年3月14日
株式会社リンク

クラウド型 CTI / コールセンターシステム「BIZTEL」が SMS 送信サービス「メディア SMS」とシステム連携を開始

～～営業時間外の対応、あふれ呼へのフォローなど、
オペレーター業務の効率化や CX（顧客体験）向上を実現～～

7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、株式会社ファブリカコミュニケーションズ（本社：愛知県名古屋市中区、代表取締役社長 CEO：谷口 政人）の完全子会社、株式会社メディア 4u（東京都港区、代表取締役社長：奥岡 征彦、以下メディア 4u）が提供する SMS（ショートメッセージ）送信サービス「メディア SMS」とのシステム連携を開始します。

※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 2023 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第7版）』による。



BIZTEL は、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をはじめ、さまざまな IT ソリューションと連携ができるなど、多彩な機能を提供しており、顧客対応やセンター運営の効率化、業務の自動化を支えています。

メディア 4u が提供する「メディア SMS」は、導入社数 5,000 社（2023 年 10 月末時点）を突破する法人向けの SMS 送信サービスです。国内主要 4 キャリア（ドコモ・au・ソフトバンク・楽天モバイル）の通信網と直に接続することで、高い到達率とセキュリティを担保した送信品質を実現しているほか、顧客からの SMS 受信にも対応した「双方向サービス」や、全キャリアで 660~670 文字までの長文化に対応しているなど、ユーザ企業のニーズにあわせた機能の提供をしています。

サービスの詳細は、<https://media-sms.net/>をご覧ください。

今回のメディア SMS との連携により、BIZTEL ユーザは SMS 送信機能を活用してオペレーターの応対業務の削減や、営業時間外の問い合わせの対応、あふれ呼（オペレーターへの接続を待っている入電）のフォローなどが可能になり、業務効率化と顧客満足度の向上を実現することができます。

例えば、IVR（※2）を使用して、「契約窓口は“1”を、ヘルプデスクは“2”を、資料送付のご希望は“3”を押してください」といった音声案内で問い合わせを振り分ける場合、資料送付を選択した顧客に資料ダウンロード用の URL を SMS 送信するフローが構築できるため、オペレーターを介さずに用件が完結できるようになります。

※2 IVR(Interactive Voice Response) : 自動音声応答システム。電話をした顧客に音声ガイダンスを流してダイヤルボタンを押すよう促し、その番号に応じて担当窓口へ電話を振り分けるなどの仕組みが構築できる機能。

他にも、営業時間外の問い合わせに対して FAQ ページの URL を送付したり、あふれ呼になってしまった顧客に「チャットで問い合わせができる」といったガイダンスを流し、希望があった場合はチャットの URL を送信したりと、さまざまな使い方ができるため、機会損失の防止や CX（顧客体験）の向上にも寄与します。

本システム連携では、両サービスの基本プランに加えて、BIZTEL の API（※3）連携オプションのうち「API 連携 IVR」または「API 連携コールアクション」の契約が必要になります。

※3 API (Application Programming Interface) : システム間の連携が簡単に行えるように作られた接続口。

・API 連携 IVR

BIZTEL の IVR と外部システムを連携させる機能です。IVR に従って入力操作された情報を外部システムに連携し、それに応じた動作が実行できます。

今回の連携では、IVR で押下された番号に応じて、メディア SMS に連携し、あらかじめ設定したメッセージを送信するといったフローが実現します。

・API 連携コールアクション

BIZTEL で着信・応答・切断といった動作が起こった際に、SMS などの外部システムに連携するなど、さまざまなアクションを実行することができる機能です。

今回の連携においては、待ち時間が長くオペレーターに接続する前に離脱した顧客へメッセージを自動送信し、チャットボット・ボイスボットによる応対に誘導したり、通話終了時に電話応対の品質に関するアンケートの URL を送付するなど、幅広いシーンで SMS 送信を活用できるようになります。

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 2023 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第 7 版)』においては、クラウド型コールセンターシステム 7 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、7 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/>

株式会社メディア 4u について

代表者：代表取締役社長 奥岡征彦

本社所在地：東京都港区赤坂 1-11-30 赤坂一丁目センタービル 9F

設立：2005 年 11 月

資本金：40,000 千円 (東証スタンダード市場上場 株式会社ファブリカコミュニケーションズ グループ会社)

事業内容：法人向け SMS 送信サービス「メディア SMS」の運営・販売

コーポレートサイト：<https://www.media4u.co.jp/>

株式会社ファブリカコミュニケーションズについて

代表者：代表取締役社長 CEO 谷口政人

本社所在地：愛知県名古屋市中区錦 3-5-30 三晃錦ビル 8F

設立：1994年11月

事業内容：業務支援システム開発・販売事業、SMS 配信ソリューション事業、インターネットメディア事業、WEB マーケティング事業、自動車整備・レンタカー事業、ブロックチェーン及び AI 関連事業

株式：東証スタンダード市場（コード番号：4193）

コーポレートサイト：<https://www.fabrica-com.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