

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ240415-01
2024年4月15日
株式会社リンク

**クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」が、
従来よりも簡単・スピーディーに「Zendesk」「HubSpot CRM」との
連携を実現する新オプションをリリース**

~~ Quickwork と API 機能を組み合わせ、連携時の作業工数とお客さまの負担を削減 ~~

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、BIZTEL と「Zendesk」または「HubSpot CRM」を連携する際、従来よりも設定を簡易にして、お客さまの負担を削減することができる、新たなオプション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 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、さまざまな IT ソリューションとの連携など、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、業務の自動化を支援しています。

昨今、コールセンターを運営する企業では、顧客の声を商品・サービスの品質向上に活用する取り組みや、電話・メール・商談といった全チャネルでの顧客対応の一元管理化など、電話業務の効率化だけでなく、その先を見据えた目的のために、CTI（電話とコンピューターの統合システム）と顧客情報の管理システムを組み合わせるケースが増えています。こうしたニーズに応えるべく BIZTEL は、さまざまな CRM システム・カスタマーサービスソリューションとの連携機能を開発しています。

BIZTEL では、これまでも Zendesk や HubSpot CRM との連携が可能でしたが、設定が複雑で工数もかかるため、お客さまの負担が大きいといった課題がありました。

この度リリースしたオプションでは、Quickwork 社が開発したノーコードかつシンプルな操作でシステム同士の連携が可能になるサービス「Quickwork」 (<https://www.quickwork.co/>) を、Zendesk / HubSpot CRM との連携用に設定をした状態で提供します。

従来は必須だった OAuth (※2) アカウントの発行・設定といった難易度の高い作業がなくなり、全体の工数が大幅に削減されるため、専門的な知識がなくてもスピーディーに設定が行えるようになります。

※2 OAuth : 本来、異なるシステム間では連携できないデータや機能などをやりとりできるようにするため、アクセス権限を付与する仕組み。

本オプションは、BIZTEL で着信・応答・切断・発信などのコールに関する動作をする際に、外部システムの API (※3) に接続して、さまざまなアクションが実行できる機能「API 連携コールアクション」と組み合わせて利用します。

通話後、録音ファイルの再生・ダウンロード用の URL や、応対内容の書き起こし・要約文を Zendesk / HubSpot CRM に保存できるようになり、オペレーターの応対履歴の入力作業が軽減できるほか、コールセンターで収集したお客さまの問い合わせ・要望といったデータを社内に自動で共有する仕組みが実現します。

※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。

■ オプション利用料 (税別)

機能名	初期費用	月間利用料
Quickwork オプション	0 円	0 円

※別途、BIZTEL のオプション「[API 連携コールアクション](#)」 (有償) の契約が必要です。

■ 注意事項

- 本オプションは、BIZTEL のバージョンが 3.9.11 以降で利用できます。
- 本オプションの利用には、別途、以下の契約が必要です。
 - BIZTEL の基本プラン
 - ◇ Zendesk と連携する場合 : 「コールセンタープラン」
 - ◇ HubSpot CRM と連携する場合 : 「コールセンタープラン」または「ビジネスフォンプラン」
 - BIZTEL のオプション機能「API 連携コールアクション」
 - Zendesk、または、HubSpot CRM

- このほか、Zendesk / HubSpot CRMに連携する情報に応じて、追加でBIZTELのオプション機能や外部サービスの契約が必要になる場合があります。詳しくはお問い合わせください。

■ サービスの詳細ページ

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

今後も BIZTEL は、顧客と向き合うコールセンター従事者のパフォーマンス最大化に貢献できるよう、業務負担の削減、効率化を促進するサービスの提供に努めてまいります。

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、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/>

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