

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ240529-01
2024年5月29日
株式会社リンク

**コールセンター特化の e ラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin」が、
【メール・チャットによる顧客対応】が学べる研修動画プランを提供開始
～～ ビジネス文書の基礎や、顧客からの信頼を築くテクニックも解説 ～～**

7年連続 国内シェア第1位(※1)のクラウド型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、コールセンター向けの e ラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin (ビズテル ショウイン)」において、テキストコミュニケーションによる顧客対応が学習できる「メール・チャット研修動画プラン」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。

■コールセンターの人材育成を効率化・スピードアップできる教育サービス

BIZTEL shouin は、コールセンター業務に特化したクラウド型の教育サービスです。苦情対応・敬語の使い方・クッション言葉などの電話対応の基礎講座や、KPI 管理といったマネージャー・SV 向けの研修など、センター業務を網羅した 100 本以上の動画が視聴できます。また、自社で制作した研修動画やマニュアルの共有、受講者の理解度が測定できるクイズ機能、社内試験が簡単に作成・実施できる検定機能、通話録音をもとにしたオペレーターの対応品質の評価・フィードバックが効果的に行える音声レビュー機能など、教育業務を改善する多彩な機能が利用できます。

■需要が増えるメールやチャットによるサポート。対応する現場には大きな課題も

インターネットの発達に伴い、顧客と企業のコミュニケーション手段は多様化しています。顧客によっては、電話での問い合わせに苦手意識を持っているケースがあり、メールやチャットといったテキストを用いたサポートを求める声も少なくありません。こうした状況を受け、マルチチャネルでの対応を推進するコールセンターが増えてきました。

テキストによるサポートでは、ビジネスマナーに則った文書を作成するスキルが求められるほか、音声と比較して感情が伝わりづらい点を考慮するなど、チャネルの特徴を踏まえた対応が重要になります。しかし、多くのコールセンターではこうしたメール・チャット対応をするための専門的なノウハウを持っておらず、オペレーター的能力によって顧客の満足度に差が出てきてしまうという課題を抱えています。

■動画で学習し、メール・チャット窓口のオペレーターのスキルを平準化

こうしたテキストによる顧客対応を行うコールセンターの課題を解決するべく、BIZTEL shouin では「メール・チャット研修動画プラン」をリリースしました。

本プランでは、電話・メール・チャットのメリット/デメリットの比較や、書き言葉・話し言葉の違い、ビジネス文書作成の基本、メール・チャット窓口を運営する際のルール作りなど、テキストコミュニケーションによる顧客対応について網羅的に学習できる全11本の研修動画が視聴できます。

また、動画の内容について理解を深められるクイズや、学んだ内容が実務に活かしているかどうかを確認するためのチェックリストも提供します。本プランを受講することにより、オペレーターの文書作成スキルが向上し、メール・チャット窓口における対応品質の平準化が実現します。

カテゴリ	No	内容
文章の特徴	1	文章対応の特徴を知る
	2	電話・メール・チャットの比較 メリット・デメリット
	3	文章力の正体（ビジネス文書の条件）
	4	文章力の正体（書き言葉と話し言葉の違い）
文章の基本 5つのポイント	5	文章力の基本（①スタイル/②正確性/③簡潔性/④論理性/⑤共感性）
	6	①スタイル（文書の正しい書式）
	7	②正確性（正しい日本語）
	8	③簡潔性（ポイントとコツ・工夫）
	9	④論理性（文章構成のコツ）
	10	⑤共感性（気持ちを動かすテクニック）
	11	メールやチャットの特徴とルール作り

■コンタクトセンター人材育成の第一人者による解説

今回のコンテンツは、コンタクトセンターや IT 産業を中心に「コミュニケーション力」「マネジメント力」の研修・セミナーを多く手がけている、ワイズアップ代表 浮島 由美子氏が解説しています。

◆主な研修・人材育成コンサルティング・審査員などの実績

- 実践！使える FAQ 構築講座、メール講座（コールセンタータージョパン主催）
- コールセンターの働き方改革セミナー（ソフトバンク主催）
- みやぎコールセンター協議会主催コンテスト 審査員
- クライアント企業でのスーパーバイザー育成・クレーム対応研修・人材育成コンサルティングなど
- 国学院大学・東京農工大学 プレゼンテーション講師



◆主な著書・執筆

- 『自分の考えがうまく伝わる「要約」の技術』（KADOKAWA）
- ITSS レベルチェッカー「IT サービスマネジメント」作問
- そのほか、コンタクトセンター関連の雑誌にて多数執筆

■料金

メール・チャット研修動画プランは、BIZTEL shouin のオプションサービス（※2）として提供します。

月間利用料

	～30 ユーザ	～50 ユーザ	～100 ユーザ	～300 ユーザ	～500 ユーザ	～1,000 ユーザ
メール・チャット 研修動画プラン	8,000 円	10,000 円	13,500 円	23,000 円	30,000 円	40,000 円

※2 別途、BIZTEL shouin の基本契約が必要です。

■コールセンター業務を効率化するための機能改修を加速

BIZTEL shouin は、コールセンター運営の課題解決に寄与する e ラーニング・教育管理サービスとして、人材育成に携わる方のさまざまなご要望をもとに、高品質な学習コンテンツの提供および業務を効率化するための機能改修を今後も継続・加速させていく予定です。

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、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 長岡・森田・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