

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ241106-01
2024年11月6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」と
電話対応 AI サービス「LINE WORKS AiCall」が連携開始**
～～ AI と人のハイブリッドオペレーションで、対応業務の効率化を実現 ～～

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、以下 リンク）は、本日より、LINE WORKS 株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：島岡 岳史、以下 LINE WORKS）が提供する、人の対応に近い応答を行う電話対応 AI サービス「LINE WORKS AiCall」との連携を開始します。

※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。

LINE WORKS AiCall BIZTEL

昨今、コールセンター業界での AI 活用が注目されるなか、対応業務の自動化ができる「ボイスボット」は、人手不足を解決するとともに、有人対応を必要とする問い合わせにオペレーターのリソースを集中させるといった効率的なセンター運営が実現できることから期待が高まっています。

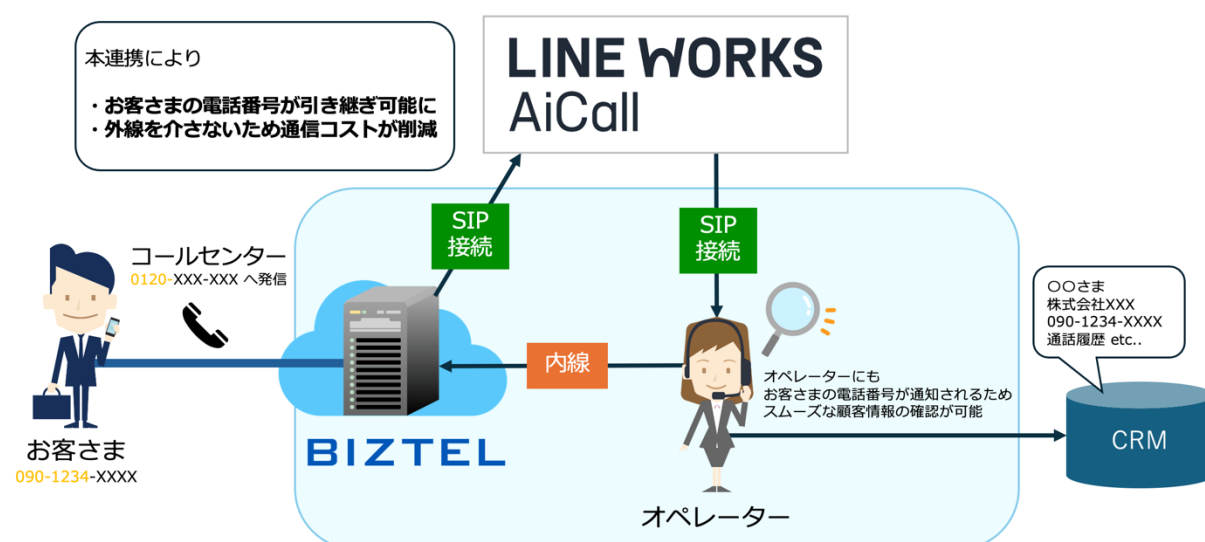
従来のボイスボット運用では、顧客からの入電をボイスボットにつなぐ際や、ボイスボットでの完結が難しい対応をオペレーターへ引き継ぐ場合、外線経由で通話を転送しており、それによって発生する通信コストを企業が負担していました。

他にも、転送時にお客さまの電話番号が連携されず、顧客データの参照に時間がかかるなど、さまざまな課題がありました。

今回の「BIZTEL」と「LINE WORKS AiCall」の取り組みでは、SIP（※2）で接続することによって、外線を介さずに両サービスが連携できるようになるため、通信コストを抑えてボイスボットが利用できるようになります。

また、ボイスボットを経由した場合も、オペレーターにお客さまの電話番号が連携されるため、スムーズな顧客データの確認が実現するなど、対応業務の効率化にもつながります。

※2 SIP (Session Initiation Protocol) : インターネットを介して音声通話を実現するための通信制御を行うプロトコルで、デジタル化した音声データを送信する役割がある。本連携では、通話転送時にお客さまの電話番号などの情報を伝達する際にも利用している。



リンクとLINE WORKSは、今後も両社のシステム連携を通じて、コールセンター運営における課題の解決や、さらなる業務の効率化・自動化を促進してまいります。

LINE WORKS AiCall について

LINE WORKS AiCall は、AI 技術である音声認識・音声合成・会話制御を組み合わせることで人の対応に近い自然な対話応答を実現させた電話対応 AI サービスです。決められたルールに沿ってヒアリングする汎用型のボイスボットとは異なり、AI がお客さまとの会話を理解するため要件に応じた対応が可能です。

企業ごとの要件に合わせて個別に設計を行うことができるため、コールリーズンに応じた振り分けや、業務処理の自動化が可能となり、オペレーターの負荷を減らしコールセンターの人材不足や業務プロセスの複雑化といった企業固有の課題を解決します。

サービスの詳細は、<https://line-works.com/ai-product/aicall/> をご覧ください。

LINE WORKS 株式会社について

社名：LINE WORKS 株式会社

本社：東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11F

設立：2015 年 6 月

代表者：島岡 岳史

資本金：55 億 2,000 万円

URL : <https://line-works.com/>

* 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

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 2024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(2023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 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