

報道関係者各位  
プレスリリース

No. BZ181114-01  
2018年 11月 14日  
株式会社リンク

**クラウド型テレフォニーサービス「BIZTEL」が  
コンタクトセンター向け音声テキスト化サービス「MSYS Omnis」と連携  
-通話音声のテキスト化を利用した先進的な機能が提供可能に-**

クラウド型コールセンターシステムの「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、2018年11月14日（水）より、丸紅情報システムズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：渡辺 亮一）が提供するコンタクトセンター向け音声テキスト化サービス「MSYS Omnis（エムシス オムニス）」と「BIZTEL」のシステム連携を開始します。

BIZTEL は、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開しています。インターネット接続とPCさえあればコンタクトセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、スマートフォンの内線化が手軽に実行できる「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。

この度、BIZTEL が新たにシステム連携する MSYS Omnis は、音声認識をベースとするクラウド AI サービスです。Google Cloud Platform™ の技術を基盤としており、チューニング不要の高精度な音声認識に加え、120 以上の言語・方言への対応も可能です。このほか、自然言語処理・機械学習を使い、会話の音声とテキストデータを自動的にまとめる「会話要約」や、問い合わせ内容と関連性の高い回答候補をオペレーターに表示する「AI FAQ」など多彩な機能を搭載しています。

今回のシステム連携により、BIZTEL のユーザは MSYS Omnis の併用が可能となり、会話要約機能による通話後の事務処理時間の削減や AI FAQ 機能による対応時間の短縮など、コンタクトセンター業務のさらなる効率化が実現します。

## ■ MSYS Omnis とのシステム連携で利用できる主な機能

- **通話内容のテキスト化**  
顧客とオペレーターの通話音声を実時間でテキストデータ化します。
- **会話要約**  
自然言語処理・機械学習を使い、会話の音声とテキストデータを自動でまとめ、要点のみの会話に加工します。
- **AI FAQ**  
問い合わせの内容と関連性の高い回答候補をオペレーターに自動で表示します。

通話情報からのデータマイニングや AI サービスなど、今後のコンタクトセンター業界で一層活用が期待される技術は、その多くが音声データのテキスト化を土台にしています。多くの企業に導入される BIZTEL と MSYS Omnis とのシステム連携は、業界内における最新テクノロジーの普及に寄与するものと考えています。

リンクは今後も BIZTEL と業務改善をするための多様なサービスとの連携を進め、コンタクトセンターの現場を支援してまいります。

### BIZTEL (ビズテル) について

BIZTEL は 2006 年のサービス提供開始以降、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。2018 年には、1,100 社超の導入企業数、22,000 席超の稼働席数を達成し、ミック経済研究所より発行された『クラウド型 CRM 市場の現状と展望 2017 年度版』において、国内クラウド型コールセンターシステム 2 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。

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を軸として、クラウド型ホスティングやクラウド型テレフォニーサービス、セキュリティプラットフォームサービスなど、さまざまなインターネット関連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。

### 丸紅情報システムズ株式会社について

丸紅情報システムズ株式会社は、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスを、ユーザ視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見や高度な提案力、グローバルな視点からユーザの差別化に貢献する最先端技術に加え、それらを活用した新しいソリューションの開発力が強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、期待を超える新しい「価値」を創出しユーザのビジネスを支援しています。

事業の詳細は、<http://www.marubeni-sys.com/>をご覧ください。

<b>本プレスリリースに関するお問い合わせ先</b>
ビルコム株式会社 星（株式会社リンク PR 事務担当） TEL : 03-5413-2411 / FAX : 03-5413-2412 / Email : <a href="mailto:link@bil.jp">link@bil.jp</a>