

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ190319-01

2019年3月19日

株式会社リンク

株式会社オプティム

**クラウド型テレフォニーサービス「BIZTEL」と
AI コールセンター支援サービス「AI Call Center Service」が連携
--コールセンターシステム・音声認識システム・AIのセット導入が約2週間で実現--**

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、以下 リンク）と、AI コールセンター支援サービス「AI Call Center Service」を提供する株式会社オプティム（本社：東京都港区、代表取締役社長：菅谷 俊二、以下 オプティム）は、2019年3月19日(火)より、「BIZTEL」と「AI Call Center Service」のシステム連携を開始します。

BIZTEL × AI Call Center Service

「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行える「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。

「AI Call Center Service」は、AI を用いた音声解析や回答候補の提示機能を提供するコールセンター支援サービスです。お客様との会話をテキスト変換した結果からお問い合わせに対する回答候補をオペレーターへ提示します。本サービスをコールセンターに導入することにより、オペレーター業務の効率化・最適化が行えるため、お問い合わせに対する回答時間の短縮や応対品質が向上し、お客様の満足度向上が見込めます。

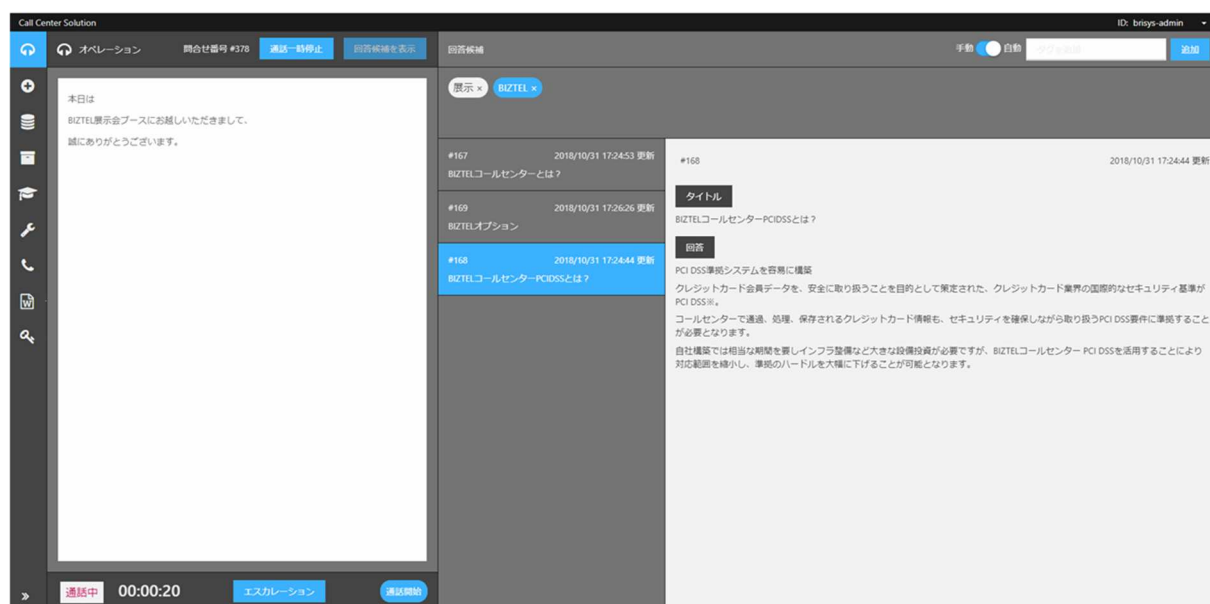
今回、「BIZTEL」と「AI Call Center Service」のシステムが連携することで、以下の機能が実現します。

- 「BIZTEL」を介したお客様との通話を、「AI Call Center Service」がテキスト化して表示する機能
- 「BIZTEL」を介したお客様からの問い合わせに対して、「AI Call Center Service」が回答候補を提示する音声解析機能

この他、「AI Call Center Service」が提供する機能が「BIZTEL」でも利用できるようになり、問い合わせへの回答スピードや精度の向上はもちろん、顧客・オペレーター双方の満足度を高めることが可能になります。

また、「BIZTEL」は申し込みから最短5日、「AI Call Center Service」は約2週間での導入が可能であり、コールセンター業務を改善する先進的なシステムの活用をすぐに始めることができます。

今後もリンクとオプティムは多様なサービスとの連携を進め、コールセンター業界における最新テクノロジーの普及とユーザの業務改善に寄与してまいります。



「AI Call Center Service」の画面イメージ

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 2018 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 3 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。

AI Call Center Service について

AI Call Center Service は、AI (人工知能) を用いた音声解析や回答候補の提示機能を提供するコールセンター支援サービスです。企業が持つナレッジと AI による音声解析・自動応答を活用した業務効率化を実現し、お客さまの満足度を向上させるとともに、オペレーターへの負荷を軽減させます。

サービスの詳細は、<https://www.optim.cloud/industries/callcenter/> 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。

株式会社オプティムについて

株式会社オプティムは、「ネットを空気に変える」というコンセプトを掲げ、もはや生活インフラとなったインターネットが、いまだに利用にあたりITリテラシーを必要とする現状を変え、インターネットそのものを空気のように、全く意識することなく使いこなせる存在に変えていくことをミッションとして、創業以来すべての人々が等しくインターネットのもたらす、創造性・便利さを享受できるようサポートするプロダクトの開発に尽力しています。

事業の詳細は、<https://www.optim.co.jp/> をご覧ください。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先

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 : link@bil.jp

株式会社オプティム マーケティング広報担当 村上

TEL : 03-6435-8570 / FAX : 03-6435-8560 / Email : press@optim.co.jp
