

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ200227-01
2020年2月27日
株式会社リンク

導入社数 No. 1 のクラウド型 CTI/コールセンターシステム 「BIZTEL」が、音声感情解析 AI の「Empath」と協業開始

---感情解析によって VoC の可視化・分析を自動で行う多彩な機能との連携を検証---

4年連続で国内シェア第1位のクラウド型 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）と、音声感情解析 AI 「Empath」を開発する株式会社 Empath（本社：東京都渋谷区、代表取締役 CEO：下地貴明）は、本日より、「BIZTEL」と「Empath」のシステム連携の実現に向けて協業を開始します。



■本協業の狙い：感情解析により VoC を自動で可視化・分析

『コールセンター白書 2019』によれば、コールセンター設立の目的として「VoC（Voice of Customer）の収集と関連部署への共有」が53.2%を占めており、多くの企業がVoCに強い関心を持っていることがうかがえます（※1）。

「Empath」では、顧客の感情という側面から VoC を可視化・分析することが可能です。独自のアルゴリズムにより自動で顧客満足度を測定できるほか、顧客の発話からクレームを検知し、フォローアップが必要な通話を検出することができます。また、オペレーターの通話を分析して、高い成果を生み出した対応の特長をあぶり出し、対応品質の向上に活かすことができます。

今回の協業では、これらの機能と BIZTEL の連携について検証を行い、コールセンターにおける簡便かつ迅速な VoC 分析サービスの提供に向け、検討・開発をしてまいります。

※1：月刊コールセンタージャパン編集部『コールセンター白書 2019』による

BIZTEL（ビズテル）について

BIZTEL は PC とインターネット回線のみで実現するクラウド型 CTI /コールセンターシステムです。

電話システムの核となる PBX（構内交換機）をはじめ、すべての機能がクラウドで利用できるため、低コスト・短期間での導入が可能です。1 席から気軽に利用できる料金プラン・安定したシステム・金融機関でも利用可能な高いセキュリティレベル・クリアな通話音声・ユーザのニーズに寄り添ったサポートといった質の高いサービスの提供により、業態や規模を問わず、多くの企業のカスタマーサポート業務を支援しています。現在、導入社数 1,400・稼働席数 28,000 を突破し、4 年連続で国内シェア第 1 位（※2）を達成しています。

サービスの詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

※2：ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2020 クラウド型 CRM 市場編（第 4 版）』による

音声感情解析 AI 「Empath」について

「Empath」は音声から感情をリアルタイムで測定する国産の感情解析 AI です。すでに世界 50 か国 2,000 社で利用されており、コールセンター領域では顧客満足度の測定・応対品質の向上・オペレーターの定着率向上・アウトバウンドコールでの成約率向上にご利用いただいております。

詳細は、<https://webempath.com/jpn/> 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 Empath について

株式会社 Empath は、音声感情解析 AI 「Empath」を開発しています。奈良先端科学技術大学院大学との共同研究や株式会社 NTT ドコモとの被災地支援事業で採用されたほか、ロボティクスやコールセンターなど幅広い分野で活用されています。海外でも注目を浴びており、アラブ首長国連邦内務省に正式に採用されたほか、開発者向けに提供している Web Empath API は世界 50 か国以上で利用されています。また、ICT Spring 2018 で開催された Pitch Your Startup で日本企業としてはじめて優勝、Viva Technology 2018 で Best Startup に選出されるなど海外のピッチコンテストですでに 10 度の優勝をおさめています。国内外での功績が認められ 2018 年 10 月には日本企業として初めて Google Launchpad Accelerator に合格、また 2019 年 6 月 24 日には経済産業省、日本貿易振興機構、新エネルギー・産業技術総合開発機構が支援する「J-Startup」プログラムに採択されました。

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、山田（株式会社リンク PR 事務担当） TEL：03-5413-2411 / FAX：03-5413-2412 / Email： link@bil.jp