

報道関係者各位  
プレスリリース

No. BZ200702-01  
2020年7月2日  
株式会社リンク

## クラウド型テレフォニーシステム「BIZTEL」が 「HubSpot CRM」とのシステム連携を開始

---営業・コールセンター・カスタマーサクセスなど、多様な業務での電話対応を効率化---

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）が展開する国内シェア4年連続第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）」は、本日より、HubSpot Japan 株式会社（日本法人所在地：東京都千代田区、共同事業責任者：伊田 聡輔・伊佐 裕也）が提供する顧客関係管理ソフトウェア「HubSpot CRM」とのシステム連携を開始します。

BIZTEL は、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開するクラウド型テレフォニーシステムのパイオニアです。インターネットとPCさえあればコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、在宅勤務に便利な機能をパッケージしたビジネスフォンサービス「BIZTEL テレワーク」、モバイル端末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。

この度、BIZTEL がシステム連携をする HubSpot CRM は、営業・コールセンター・カスタマーサクセス・マーケティングなど、さまざまな業務に利用できる CRM ソフトウェアです。商談の状況や対応履歴が記録できるほか、タスク管理・レポート作成・チャットボットなどの多彩な機能を使用することができます。顧客は最大100万件まで管理でき、ユーザアカウントの登録数やストレージ容量は無制限で利用することが可能です。

今回実現したシステム連携により、ユーザはBIZTELとHubSpot CRMの併用時に次の機能を使うことができます。

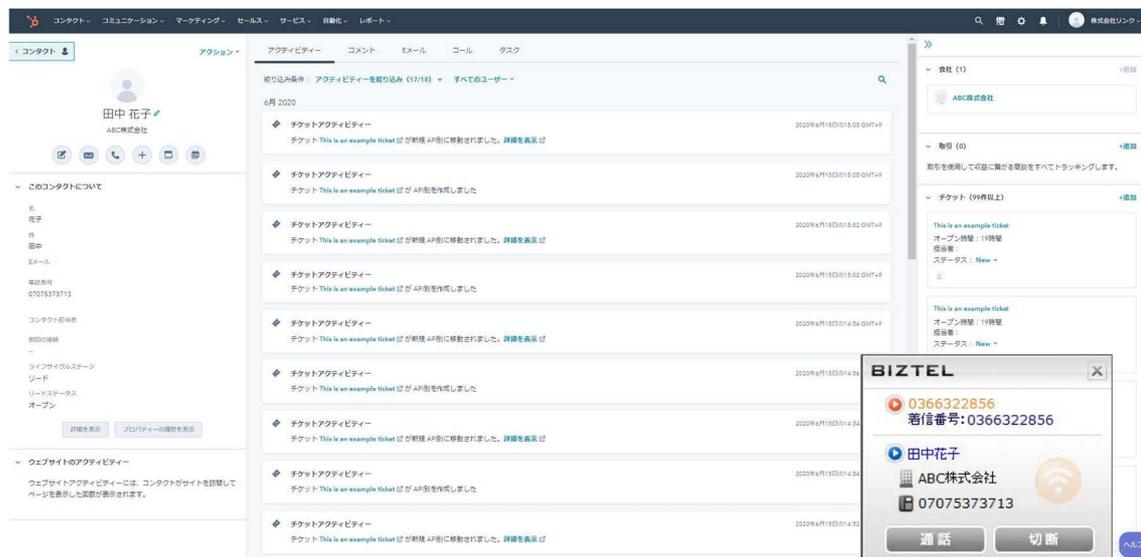
### ■システム連携によって利用できる機能

#### ● クリックトゥコール

HubSpot CRMの画面上に表示される顧客の電話番号をクリックするだけで発信が可能。電話番号をダイヤルする動作が省けるとともに、かけ間違いを防ぐことができるため、電話発信の効率化・架電業務の活動量増加が実現します。

- **着信ポップアップ ※2020年7月末より提供開始予定**

顧客からの着信と同時に、HubSpot CRM に記録された当該顧客の情報を自動表示します。取引状況や過去の問い合わせ履歴などを確認しながら案内できるため、スムーズかつ効率的な対応をすることが可能です。



着信ポップアップ

- **通話録音連携 ※2020年7月末より提供開始予定**

HubSpot CRM に記録される顧客対応の履歴に通話録音ファイルを保存することができます。顧客からの問い合わせ内容を音声で確認することができるため、対応の振り返りや聴き漏らしの防止に役立ちます。

■株式会社ペイミー IT 戦略推進部長 木戸 啓太氏からのコメント

リンク社による「BIZTEL と HubSpot CRM のシステム連携」のリリースを心より歓迎いたします。弊社ペイミーは、給与日を待たずに働いた分の給与を受け取れるようにする給与即日払いサービス「Payme」を提供しています。

前職である freee 株式会社にて在籍時も BIZTEL を導入し、Zendesk や Salesforce といった顧客情報を管理するシステムとの連携サービスを利用して業務の効率化を行っていました。ペイミーが使用する HubSpot CRM においてもこうした連携ができれば業務の改善につながり、かつ BIZTEL に対するニーズも広がりを見せると考えていました。そこで、リンク社・HubSpot Japan 社・ペイミーの 3 社で今回のシステム連携に関する打ち合わせをさせていただき、サービス化が実現しました。

弊社が要望した連携機能の中で、まず開発されたのが着信ポップアップでした。Hubspot CRM にコンタクト（顧客データ）が登録されている場合、着信と同時にポップアップで表示されるため、情報を即座に把握してお客さま対応をすることができます。

弊社ではセールスチーム・カスタマーサポートチームにこの機能を先行導入して利用していますが、問い合わせの背景や状況について認識の齟齬なくコミュニケーションがとれるようになったた

め、お客さまにもご安心いただいています。また、以前はお客さまの電話番号などの情報を HubSpot CRM に入力して顧客データの検索を行いながら対応していたため、わずかな時間ではありましたが、お客さまをお待たせすることもありました。現在はこの着信ポップアップの効果により、こうした待ち時間を削減できるようになりました。

弊社は今後、部門間でのお客さま対応のバラツキがなくなるよう業務の改善をしたいと考えています。そのためにも、BIZTEL と HubSpot CRM を有効活用し、問い合わせ内容を正確に把握してナレッジ化し、よりお客さま目線での対応ができるよう努めていきたいと思いをします。

### 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。2019 年には、1,340 社超の導入企業数、24,000 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『マーケティング市場の現状と展望 2020 クラウド型 CRM 市場編 (第 4 版)』において、クラウド型コールセンターシステム **4 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。

<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、山田 (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>