

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ200721-01

2020年7月21日

株式会社リンク

リンク、with コロナ時代に最適なコンタクトセンター用 人材育成クラウドサービス

「shouin for コンタクトセンター」の提供開始

---専門家による動画研修で、テレワークでの新人研修・ベテランのフォローアップが可能に---

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、以下 リンク）は、本日より、コンタクトセンター内の教育を効率化するとともに、充実した動画研修によって未経験者でも電話対応のプロフェッショナルへと育成することができるクラウドサービス「shouin for コンタクトセンター」の提供を開始します。



コンタクトセンターでは、オペレーター・スーパーバイザーといった電話対応スタッフの離職率が高く入れ替わりが多いため、新人教育の負担が大きな課題となっています。専任の教育担当者がいなかったり、電話対応の技術に関して体系的なノウハウを持っていなかったりと、新人が安心して電話に出るための育成環境が整っていないというケースも多くあります。さらに、新型コロナウイルスの影響でテレワークを導入した結果、従来のような集合型の研修が実施できず、人材育成に苦慮するセンターも増えてきました。

今回、リンクが提供を開始する「shouin for コンタクトセンター」は、人材育成クラウドサービス「shouin」を展開するピーシーフェーズ株式会社・BIZTEL の開発業務を行っているブライシス株式会社・コンタクトセンター専門のコンサルティング事業者である株式会社ブランニューデイとの共同開発による、電話対応業務に特化したクラウド型の教育サービスです。

本サービスでは、電話業務における基本的な作法はもちろんのこと、苦情対応・敬語・オフィスマナーなど多岐にわたるテーマについて、専門家による動画研修をパソコンやスマートフォンから受講することが可能です。また、スマートフォンなどで撮影した動画を取り込んで字幕をつけることができ、ユーザ独自の研修教材やマニュアル映像を簡単に作成・共有することができます。さらに、受講生ごとの研修の進捗や理解度をチェックしてグラフ化することもでき、教育状況の見える化が実現します。

スタッフは、時間や場所を選ばずに繰り返し研修を受けて、電話業務のプロフェッショナルになるために必要なポイントをじっくりと身につけることができます。管理者においては、採用するたびに繰り返し実施している新人研修を動画で配信することで大幅な効率化が可能になるほか、ベテランスタッフへのフォローアップ研修にも活用できます。

■具体的な機能（一部抜粋）

【スタッフが利用できる機能】

- 専門家による動画研修
コンタクトセンターの業務改善について 100 社以上の支援実績を持つ株式会社ブランニューデイの講師による研修を、動画で受講することができます。40 本超のさまざまなテーマの動画に加え、毎月新作がアップされます。
- クイズ機能
研修内容から出題されるクイズに挑戦でき、理解度をチェックすることが可能です。
- 用語集の閲覧
管理者が登録した用語集を閲覧し、わからない言葉の意味を確認することができます。

【管理者が利用できる機能】

- 動画コンテンツ登録・配信
自社で制作した動画を登録し、スタッフに配信することができます。動画に字幕をつけたり、字幕の内容を読み上げたりできるなど、編集機能も利用できます。
- チェックリスト作成
必要なスキルを一覧化し、身につけているかどうかを研修生と指導員のそれぞれの視点でチェックすることができます。指導員ごとの教育方針のばらつきを防ぐとともに、公平な人事評価をするにあたっての指標にすることができます。
- 研修データ分析
動画の視聴数・クイズの正解率などを集計し、研修の実施状況を分析することが可能です。

■プラン表（税別）

	～50 ユーザ		～100 ユーザ	～500 ユーザ	～1,000 ユーザ
専門家による 動画研修	-	○	○	○	○
月間利用料	50,000 円	100,000 円	135,000 円	300,000 円	400,000 円
初期費用	300,000 円				

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

リンクは、今後もコンタクトセンターの現場で発生する課題を解決するためのさまざまなサービスを提供し、センター従事者が安心して働き生き働くことができる環境づくりをサポートしてまいります。

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。

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 善本、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