

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ200731-01
2020年7月31日
株式会社リンク

**【新サービス開始】クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、
在宅勤務に役立つセキュリティ機能・多彩なシステム連携を実現する API を追加
--- 最新バージョン 3.2.0 をリリース ---**

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）は、本日より、ユーザごとに異なる業務フローに対応して効率化を実現する API 連携機能や、在宅勤務の導入に役立つセキュリティ機能などを拡充した BIZTEL の最新版「バージョン 3.2.0」の提供を開始します。

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。

コールセンターの運営方法は、企業や部署によって千差万別です。さらに、3密を防止するために在宅勤務や時差出勤などを導入するセンターが増えており、その業務フローは従来より複雑化する傾向にあります。

最新バージョンでは、こうしたユーザごとに異なる事情や環境に対応できるよう、API 連携機能を拡充しました。ユーザが独自開発したシステムに加え、SMS（ショートメッセージサービス）・チャットといったコミュニケーションツールなど、多彩なサービスと連携が可能になり、ユーザ固有のセンター運営の効率化が追求できます。

また、在宅勤務時のセキュリティを短い導入期間で強化できる「音声暗号化」をはじめ、テレワークの体制構築に役立つ機能も追加しています。

■最新バージョンで利用できる API 連携機能（一部）

● API 連携コールアクション

BIZTEL で着信・応答・切断・発信などのコールに関する動作をする際に、外部システムの API に接続してさまざまなアクションが実行できます。例えば、着信時に発信者番号などの情報を社内用チャットに投稿したり、モバイルあてにショートメッセージで通知したりすることができます。

● API 連携 IVR

BIZTEL の IVR（音声ナビ）をユーザ企業が利用するシステムの API と連携する機能です。IVR に従ってボタン操作した内容を連携したシステムに伝え、そのシステムが持つデータとの照合を行い、結果に応じてさまざまな動作をすることが可能です。例えば、ダイヤルボタンで来店・配送などの予約日時を入力するよう IVR で促し、ユーザのシステムに送信してスケジュールの確認を行い、問題なければ受付するといった対応が自動化できます。

● コールバック API

個人の携帯電話などと連携して、BIZTEL を介した発信・通話を行う機能です。BIZTEL で契約している電話番号を相手に通知したり、個人携帯の通話料をかけずに発信したりすることができます。

● 履歴取得 API

BIZTEL に記録されている電話の発着信やオペレーターの勤務ステータスなどに関する履歴データが取得できます。コールセンターの稼働状況について、標準のレポート機能では提供していない分析をユーザ固有のシステムで行う際などに役立ちます。

※各 API 連携機能の詳細は、<https://biztel.jp/functions/api/> をご覧ください。

■セキュリティに関する追加機能

● 音声暗号化

通話中の音声情報を暗号化することにより、盗聴・改竄を防止します。VPN（仮想の専用線で接続し、安全にデータ通信を行う仕組み）と比較して短期間・低コストで導入できるため、緊急時における在宅勤務の実施など、スピーディにセキュアな通話環境を構築する際にも効果的です。

※詳細は、<https://biztel.jp/functions/encryption/> をご覧ください。

BIZTEL では、今後も「コミュニケーションを統合的に支援するプラットフォーム」として、業務の効率化に貢献するためのさまざまな改良・新機能の追加をまいります。

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。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。

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