

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ201109-01
2020年11月9日
株式会社リンク

**クラウド型 CTI/コールセンターシステム「BIZTEL」が、
音声感情解析ソリューション「ESAS CallCenter Service」と協業開始**

---顧客満足向上・オペレーターの離職防止を支援する感情解析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、音声感情解析ソリューション「ESAS (イーサス) CallCenter Service」を提供する ES ジャパン株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役:山田 亮、以下 ES ジャパン)は、本日より、BIZTEL と ESAS CallCenter Service のシステム連携の実現に向けて協業を開始します。

※ 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。

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」、au や docomo の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 が協業を開始する ESAS CallCenter Service は、イスラエルの Nemesysco 社が提供する最新の感情解析エンジン「LVA7」をベースにした、音声から感情を可視化する IT ソリューションです。発話者の音声から 150 を超える個々の感情の要素を抽出し、44 種類の主要感情パラメータとして可視化することにより、お客さまとオペレーターの通話をさまざまな角度から解析することができます。

このサービスは、ES ジャパンのグループ会社である CENTRIC 社が運用するコールセンターのビッグデータと、熊本大学との共同研究をとおして得た知見を採り入れており、コールセンターが抱える多様な課題の解決に利用できます。活用方法の一例として、感情パラメータの状況からお客さまが応対に満足しているかどうか判定することや、オペレーターの離職の兆候を察知することなどが可能です。

今回の協業では、BIZTEL と ESAS CallCenter Service のシステム連携について検証を行い、コールセンターの業務を改善する先進的なソリューションの普及に向け、検討・開発をまいります。

BIZTEL (ビズテル) について

BIZTELは2006年のサービス提供開始以来、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。

ES ジャパン株式会社について

令和元年に設立したESジャパン株式会社は、本人が必ずしも自覚しているわけではない感情と、その発生の起因について音声から解析するサービス「ESAS (イーサス)」の開発・販売を行なっています。同社は、現代、そして未来において、この音声による感情解析が社会的に高い価値をもたらすソリューションと考え、コールセンター、人事採用・パーソナリティ診断、保険金不正申告リスク検出、捜査機関での聞き取り・尋問支援、ストレスチェック等、さまざまな分野に向けてサービスを提供しています。

事業の詳細は、<https://www.es-jpn.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