

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ201111-01

2020年11月11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」が、
WFM ツール「Casting Table3.0」とのシステム連携を実現**

--- 在宅勤務などで複雑になる勤務シフトを、BIZTEL の着信データから呼量予測し最適化 ---

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、以下 リンク）が展開する4年連続 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）」は、本日より、株式会社ミライト（本社：東京都江東区、代表取締役社長：中山 俊樹、以下 ミライト）が開発したコールセンターの人員配置の最適化システム「Casting Table（キャスティングテーブル）3.0」とのシステム連携を開始します。また、両社はBIZTELとCasting Table3.0の販売活動について協業をスタートします。

※ 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」、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 Casting Table3.0 は、コールセンターを効率よく運営するためのWFM（ワークフォース・マネジメント）ツールです。CTI との連携による高精度の呼量予測やオペレーターの業務スキルを考慮したスケジューリングなどによって、最適な勤務シフトが作成でき、運営コスト削減とサービス向上を同時に実現します。また、オペレーターの勤怠・査定管理の機能が使えるほか、スマートフォン・タブレットを介したシフトの確認・調整も可能です。

両システムの連携により、BIZTEL ユーザは自社の呼量データを Casting Table3.0 に取り込み、呼量予測と勤務シフトの作成をすることが可能になります。

新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、3密回避のために時差出勤や在宅勤務を導入するコールセンターが増えてきており、呼量やオペレーターのスキルに配慮した人員配置の難易度は従来以上に高まっています。

今回、テレワークでもオフィスと変わらない電話環境が構築できる BIZTEL と、呼量データから最適な勤務シフトが導き出せる Casting Table3.0 の連携が実現したことで、コールセンターの管理者は、勤務形態の大幅な変更が求められる状況においてもサービスの品質を落とすことなく業務を継続できる人員配置が実施できます。

リンクとミライトは、システム連携のリリースに伴い両社のソリューションの普及に向けて協業を開始し、より多くのコールセンターに対して効率的な人材活用の支援ができるよう協力体制を強化してまいります。

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

株式会社ミライトについて

株式会社ミライトは、長年にわたり電気通信事業者に対する固定系通信設備やモバイルネットワーク設備の構築に関するエンジニアリングを中心として、電気設備事業やソフトウェア事業、ICT 事業に従事してきました。これまで各分野で磨き上げてきたエンジニアリング力を核とし、「総合エンジニアリング&サービス」でスマート社会を支える、新たなソリューションの提供をめざしています。

事業の詳細は、<https://www.mrt.mirait.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