

報道関係者各位  
プレスリリース

No. BZ210115-01

2021年1月15日

株式会社リンク

**【コールセンターのDXを加速する重要な機能を一挙にリリース】**  
**「BIZTEL」が音声テキスト化機能・音声認識IVR・Slack連携などの**  
**新機能を搭載した「最新バージョン3.3.0」を提供開始**

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、音声認識サービスなどコールセンター業務を効率化する先進的な機能を搭載したBIZTELの最新版「バージョン3.3.0」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。

新型コロナウイルスの影響で在宅勤務の導入がますます進み、多くの企業が効果的にコールセンターを運営するための新しい方法を模索しています。また、感染拡大防止のための時差出勤の実施などによって、呼量に対して十分な人員配置ができない中での運営を余儀なくされるケースも増えており、ITを活用した業務の効率化がこれまで以上に求められています。

こうした状況を受け、今回のBIZTELのバージョンアップでは、お客さまとオペレーターの通話内容を文字起こしする「リアルタイム音声テキスト化機能」や、オペレーターを介さずにサービスの申込/解約といった手続きが可能になる「音声認識IVR」など、業務の自動化を支援する新機能を追加しました。

また、電話の着信や通話に関する情報をSlackに自動投稿してタイムリーに周知することができる「Slack連携」のほか、追加のセキュリティ対策機能を実装するなど、スタッフが離れた場所においても効率的かつ安全に業務するためのサービスを一層充実させました。

新しい機能の概要は以下のとおりです。

## ■バージョン 3.3.0 の主な新機能

### ● リアルタイム音声テキスト化機能（有償オプション）

通話内容をリアルタイムに文字起こしする機能です。テキストデータは通話履歴とともに保存され、お客さまとオペレーターがいつ何を発言したか視覚化することができます。対応記録の入力作業の効率化や、問題のある対応の早期発見・オペレーターの教育・VOC（お客さまの声）の収集など、さまざまな業務の改善に役立てることができます。

### ● 音声認識 IVR（有償オプション）

従来の IVR はガイダンスにしたがってダイヤルボタンを操作する必要がありましたが、本機能では音声による入力操作が可能です。また、お客さまの発話をテキスト化し、CRM などの外部システムと連携してさまざまな自動対応ができます。例えば、氏名・住所・商品名を発話するようガイダンスで促すことでオペレーターを介さずに商品の購入/解約受付をすることができます。運営コストの削減や、電話の待ち時間の解消による顧客満足度の向上を実現します。

### ● Slack 連携（有償オプション）

Slack と連携し、電話着信の通知や通話録音ファイルのリンクなどを投稿することができます。投稿するタイミングやテキスト内容を登録するだけで簡単に設定することが可能です。タイムリーな情報共有により、顧客対応のスピードアップを後押しします。

### ● 通話録音の再生速度変更・追っかけ再生（標準機能）

通話録音の再生スピードを2倍速まで変更することが可能です。また、従来は通話が終了するまで再生できませんでしたが、通話中の録音データの追っかけ再生ができるようになりました。

### ● アカウントロック（有償オプション）

一定回数以上のログインエラーがあった際などにアカウントをロックする機能です。不正アクセスを防止し、セキュリティを強化することができます。また、ロックがかかるまでのエラー回数や、解除されるまでの時間等の設定が可能です。

※有償オプションで提供する機能の費用については、1月中にBIZTELのWebサイト上で公開します。

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、社会の変化に対応したさまざまな改良や革新的な機能の提供を続けてまいります。

## 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、デロイト トーマツ 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。

<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 善本、福本、倉地（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>