

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ210715-01
2021年7月15日
株式会社リンク

【在宅勤務時のDXを強力に推進！】

クラウドCTI / PBXの「BIZTEL」が、最新バージョン「3.4.0」で

簡単・スピーディーに運用が始められるブラウザタイプの新型WebRTCソフトフォンを提供

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、5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）」において、ブラウザタイプのWebRTCソフトフォン（※1）のほか、在宅勤務時のコミュニケーション・セキュリティ強化に役立つ機能を追加した最新バージョン「3.4.0」の提供を開始します。

※1 ソフトフォン：PCの画面で操作できる電話。

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。

従来BIZTELでは、PCにインストールして利用するアプリタイプのソフトフォンを提供していました。本バージョンでは、新たにWebRTC（※2）の技術を活用したブラウザタイプのソフトフォンが利用できます。PCごとにインストールやセットアップ作業を行う必要がないため、在宅勤務などにおいてもすぐに運用が始められるとともに、システム管理者の負担を軽減することが可能です。

※2 WebRTC（Web Real-Time Communication）：ブラウザやモバイルアプリなどで利用できるリアルタイム通信の機能（音声通話・ビデオチャット・ファイル共有など）を、オープンソースで提供するプロジェクト。アップル・Google・マイクロソフトなどが参画している。



ソフトフォン ブラウザタイプ

また、今回のバージョンアップでは在宅勤務における従業者間のコミュニケーション強化やセキュリティ向上に役立つ機能の改善・追加も行っています。

社内用のテキストチャットが利用できるオプションサービス「エージェントコントロール」では、絵文字の入力が可能になり、言葉で伝えることが難しい空気感や感情が表現できるようになったほか、重要なメッセージをチャットルームの上部に固定できるようになるなど、機能を拡張しました。

このほか、設定変更や通話録音ファイルの操作について履歴が確認できるようになるなど、在宅勤務などで管理者の目の届かない場所で業務をするスタッフが増えた場合でも安心してマネジメントできる機能を追加しています。

■バージョン 3.4.0 の主な追加機能

- **ソフトフォン ブラウザタイプ [WebRTC] (標準機能)**

PC のブラウザで操作できる電話機です。インストールが不要のため、すぐに利用が開始できます。
- **エージェントコントロール (オプションサービス) の機能拡張**
 - **絵文字入力**

チャットのメッセージ作成時に、絵文字が利用できます。
 - **固定メッセージ表示**

任意のメッセージをチャットルームの上部に固定して表示できます。
 - **ブラウザ通知**

メッセージが届いた際に、ブラウザからプッシュ通知をする機能です。通知時に効果音を鳴らすこともできます。
 - **アイコン表示**

利用者ごとにアイコン画像が設定できます。
 - **送信済みメッセージの編集と削除**

自身が送信したメッセージを編集・削除することができます。
 - **メッセージ確認マーク**

他のメンバーからのメッセージに、内容を確認したことを示すマークをつけることができます。
- **設定変更履歴 (標準機能)**

管理画面で行った設定変更について、日時・実施者・操作内容などが確認できます。
- **操作履歴 (標準機能)**

管理画面と通話録音ファイルの閲覧・操作の履歴が確認できます。
- **通話ビジュアル表示 (標準機能)**

録音した通話を波形で表示する機能です。会話をしている箇所と無音の箇所を視覚的に捉えることができるため、効率的に音声を聴くことが可能です。また、波形を見ながら抜き出したい音声を指定し、該当部分だけをダウンロードすることもできます。
- **ソフトフォン上に保留時間を表示 (標準機能)**

保留にしてから経過した時間をソフトフォンに表示します。

BIZTEL では、今後も企業の電話業務の効率化に貢献するため、新機能の提供やサービス改善を継続してまいります。

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。2021 年には、1,700 社超の導入企業数、34,000 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 2021 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第 5 版)』において、クラウド型コールセンターシステム **5 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
株式会社イニシャル 平田、亀田、乗鞍 (株式会社リンク PR 事務担当) TEL : 03-5572-6316 / FAX : 03-5572-6065 / Email : link-pr@vectorinc.co.jp