

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ211008-01

2021年10月8日

株式会社リンク

クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」が

通話内容のテキスト化機能は無償提供する「やさしいDX推進キャンペーン」を開始

--- VOC活用・セルフサービス対応・業務効率化を後押しし、顧客体験の改善を支援 ---

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）」は、本日より、通話内容をテキスト化する音声認識機能が1年間無償で利用できる「やさしいDX推進キャンペーン」を開始したことをお知らせします。

※：デロイト トーマツ ミック経済研究所『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）』による。

BIZTEL は、コンタクトセンターの電話環境が PC とインターネット回線のみで構築できるクラウド型テレフォニーシステムです。2006年のサービス開始以来、さまざまな業界・規模の企業に導入されており、現在1,700社以上の電話対応を支えています。

顧客との重要な接点であるとともに、商品・サービスに関する質問や意見が数多くの寄せられるコンタクトセンターは、企業にとってDXの取り組みを強化すべき部署の一つです。BIZTELでは「やさしいDX」をコンセプトに、コストを気にせず、自社の業務に合った形で簡単にデジタルシフトや事業改善が実現できるサービスの展開を推進しています。この取り組みの一環として、今回のキャンペーンではBIZTELの導入企業を対象に、通話内容がリアルタイムで書き起こせるオプション機能「音声認識サービス履歴連携」を無償で提供します。

本機能は、顧客とオペレーターの発言をリアルタイムで管理画面に表示することが可能です。通話のテキストデータはBIZTELに最大180日間保存できるほか、API連携オプションを利用して自社のシステムに取り込むことができます。顧客の声の分析に活用できることに加え、FAQサイト・チャットボットといった、セルフサービスで疑問を解決するチャネルの情報を充実させる際にも役立ちます。また、オペレーターが終話後に行う事務や対応記録の入力といった作業も効率的かつ正確に行えるようになります。

キャンペーンの詳細は次のとおりです。

■ 「やさしい DX 推進キャンペーン」 詳細

➤ 特典内容

- ◇ BIZTEL のオプション機能「音声認識サービス履歴連携」の初期費用と、契約から 1 年間の月間利用料を無償で提供。
- ◇ 13 ヶ月目以降は、月間利用料を半額にして提供。

音声認識サービス履歴連携の利用料（税別）

BIZTEL の基本料金プラン	初期費用	月間利用料
ライト	通常 50,000 円 → <u>0 円</u>	通常 20,000 円 → <u>契約から 1 年間： 0 円</u> → <u>13 ヶ月目以降： 10,000 円</u>
スタンダード	通常 100,000 円 → <u>0 円</u>	通常 40,000 円 → <u>契約から 1 年間： 0 円</u> → <u>13 ヶ月目以降： 20,000 円</u>

➤ 受付期間

- ◇ 2021 年 10 月 8 日（金）～ 2022 年 3 月 31 日（木）

➤ 注意事項

- ◇ すでに音声認識サービス履歴連携を利用中の企業、または過去に利用していた企業はキャンペーンの対象外となります。予めご了承ください。
- ◇ 本オプション機能は、BIZTEL の「3.3.0」以降のバージョンで利用できます。
- ◇ 本オプション機能では、音声認識エンジン「AmiVoice Cloud Platform」の「汎用 会話エンジン」を使用して通話内容を書き起こします。こちらのサービスについては有償契約が必要です。詳細や料金は、<https://acp.amivoice.com/main/plan/> をご確認ください。

AmiVoice Cloud Platform 「汎用 会話エンジン」 利用時の料金

- 初期費用・月間利用料は不要
- 発話時間に対して 0.025 円/秒（税別）
- 毎月 60 分まで無料



音声認識サービス履歴連携の画面

今後もBIZTELは、「やさしいDX」の提供を通じ、コンタクトセンター業務のデジタル化と新しい顧客体験の創造を後押ししてまいります。

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。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『マーケティング市場の現状と展望 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。また、富士キメラ総研より発刊された『ソフトウェアビジネス新市場 2019～2021年版』においても、3年連続でSaaSのCTI（電話とコンピューターの統合システム）の国内シェア第1位を達成しています。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「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、5年連続シェア第1位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、さまざまなサブスクリプション型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