

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ211110-01
2021年 11月 10日
株式会社リンク

IBM Watson の AI と連携し、ボイスボットによる“自動応答サービス”が実現。

**クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」が
セルフサービスモデルの顧客対応を実現する DX 機能を強化。**

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）が展開する 5 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、日本アイ・ビー・エム株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：山口 明夫）が提供するビジネス用 AI「IBM Watson（ワトソン）」とのシステム連携の検証テストが完了したことをお知らせします。リンクは 2022 年 2 月ごろより、両サービスを組み合わせた機能の提供開始を予定しています。

※ 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 × IBM Watson®

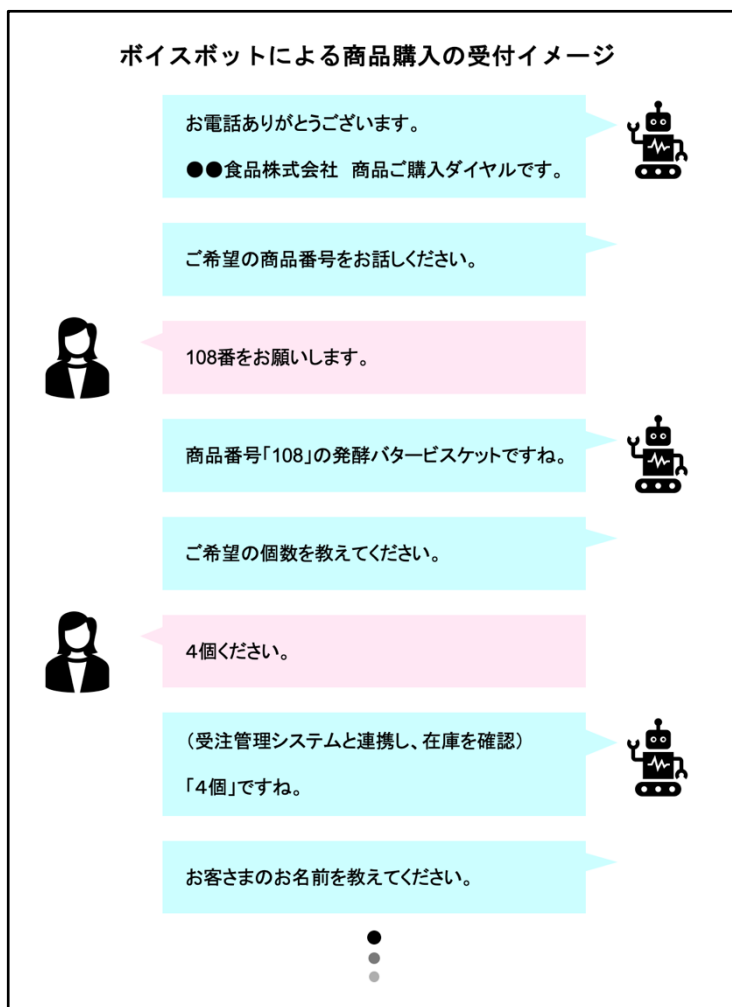
BIZTEL は、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開するクラウド型テレフォニーシステムです。インターネットと PC さえあればコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、在宅勤務に便利な機能をパッケージしたビジネスフォンサービス「BIZTEL テレワーク」、モバイル端末の内線化が手軽に行える「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。

一方の IBM Watson は、さまざまなビジネスシーンで活用することができる AI サービスです。世界で 1 億人以上のユーザが活用し、国内外の幅広い業種・業界に導入されています。

今回のシステム連携により、BIZTEL は IBM Watson を用いたボイスボットが提供できるようになります。本機能では、商品の申し込み・解約や来店の予約といった電話に対して、AI が従来以上に自然な会話で応答・受付することが可能です。ユーザは電話に対応する人員の削減や業務の効率化ができるとともに、24 時間の問い合わせ対応や電話が繋がるまでの待ち時間の解消なども実現することができます。

新型コロナウイルスの感染拡大をきっかけにリモートワークへのシフトが進む中、多くのコールセンター・ヘルプデスクでは、ボットなどのAIを活用してセルフサービスモデルのチャネルの拡充や業務の自動化に取り組んでいます。

両サービスの連携による新機能は、コロナ禍における働き方の変化の中にあっても円滑な顧客対応を実現したいというユーザ企業の課題が解決できることに加え、DX推進と事業成長に貢献します。



■日本アイ・ビー・エム株式会社 Data AI & Automation 事業部 塩塚 英己氏からのコメント

株式会社リンクのクラウド型CTI / コールセンターシステム BIZTEL と IBM Watson の連携の検証テストが完了し、また、IBM Flash Storage の活用により、音声データの高いパフォーマンスとストレージの経済性を両立させるソリューションが提供可能となります。

IBM Watson を用いたボイスボットの活用をはじめとするリンク社との“共創”を通じ、自動音声での応答や受付、業務の効率化など、お客さまに新たな付加価値を提供していきます。

■BIZTELの「IBM Watson連携 ボイスロボット」の導入に関するご相談について

こちらよりお問い合わせください。

<https://biztel.jp/guest/inquiry/>

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『マーケット市場の現状と展望 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