

報道関係者各位  
プレスリリース

No. BZ220128-01

2022年1月28日

株式会社リンク

**「BIZTEL」が、最新バージョン 3.5.0 でコールセンターの DX・在宅化を加速させる  
「チャットボット連携」・「2段階認証」・「WebRTC での CRM 連携」機能を  
一挙にリリース**

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（※1）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、電話に関わる業務のさらなる効率化やオムニチャネル（※2）による顧客対応の実現、セキュリティの強化など、さまざまな角度から業務が改善できる新機能を搭載したバージョン「3.5.0」の提供を開始します。

※1：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。

※2：企業と顧客の複数の接点（チャネル）を統合して管理・運用し、顧客へのアプローチを強化する戦略。

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ラインナップが特長です。

今回のバージョンアップでは、トランスコスモス株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役社長兼 COO：奥田 昌孝、以下 トランスコスモス）が提供するチャットボットとのシステム連携や、任意の形式でコール状況が集計・表示できるダッシュボード、第三者による不正なログインを防止する二段階認証などの機能を追加したほか、ブラウザタイプの Web RTC ソフトフォン（パソコン上で操作する電話機）と CRM の連携が実現する Google Chrome の拡張機能が利用できるようになりました。

新機能の概要は以下のとおりです。

## ■ バージョン 3.5.0 の主な追加機能

### ● チャットボット連携（DEC Support） オプション機能

トランスコスモスが提供するチャットサポートソリューション「DEC Support」のチャットボット機能と連携が可能になります。

顧客がチャットからオペレーターとの通話を希望した際に、以下の機能が利用できます。

#### ➤ オペレーターへのチャット内容の表示

着信時に、顧客とチャットボットの会話内容をオペレーターに表示できます。用件や電話に至った経緯が把握しやすくなるため、問題解決がスムーズに行えるとともに、顧客のストレス軽減にも繋がります。

#### ➤ 通話・チャット履歴の一元管理

BIZTEL の通話履歴にチャットボットでの会話内容が記録できます。オペレーターとの通話とチャットボット両方の履歴が同じ画面で確認できるため、チャンネルをまたいだ対応管理がしやすくなります。

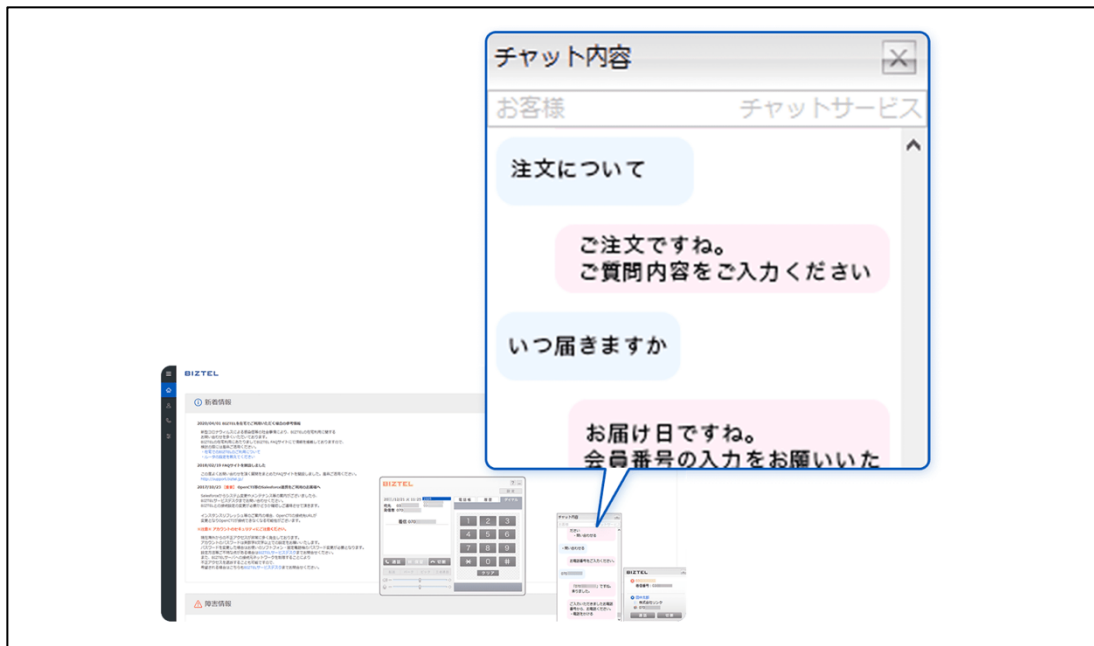
チャットボットは定型的な内容であれば人を介さず、時間に縛られることなく問い合わせ対応ができることから、生産性向上を目的に多くの企業が導入を検討しています。一方、チャットボットでは解決しきれない顧客の課題に対しては、電話などによる細やかな対応が必要です。

本機能を利用することで、チャットボットと電話のスムーズな連携が可能になり、両チャンネルの相乗効果による CX（顧客体験価値）の向上が実現します。

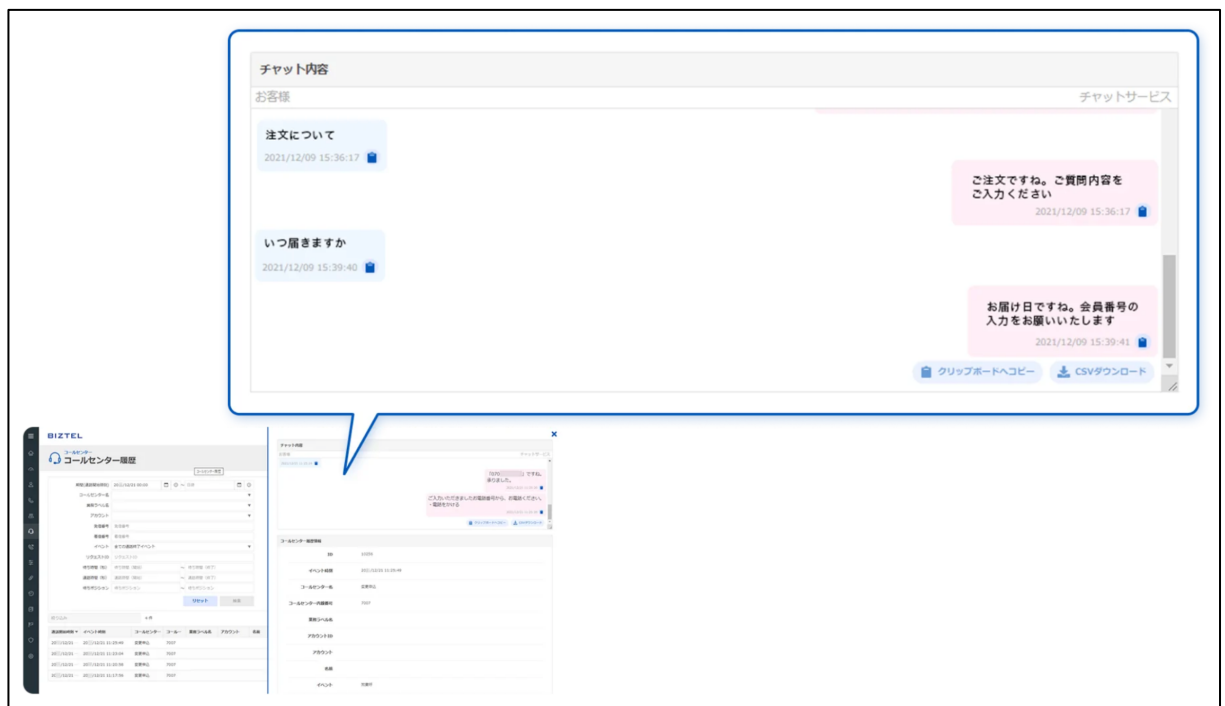
### オプション費用（※3）

BIZTEL の基本料金プラン	初期費用	月間利用料
ライト	50,000 円	20,000 円
スタンダード	100,000 円	40,000 円

※3：別途、DEC Support のチャットボット機能の利用申し込みが必要です。



オペレーターにチャット内容をポップアップで表示



通話履歴に、チャットボットとの会話を記録

● **ダッシュボード** 標準機能

応答率・通話時間・放棄呼数など、コールセンター全体の受電状況に関する数値を任意の形式でグラフ化し、ダッシュボードに表示することができます。

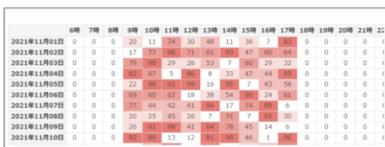
BIZTEL では従来から多彩なレポート機能を提供していますが、本機能ではユーザ独自の KPI 管理や業務分析にも対応できるよう、データやグラフの形式を自由に組み合わせることが可能です。グラフは縦棒グラフ・折れ線チャート・ヒートマップ・円形ゲージなどから、指標ごとに視認しやすい形式が選択できます。また、データは 10 分ごとに更新されるため、数値を把握しながら業務することができます。

➤ **表示可能なデータ**

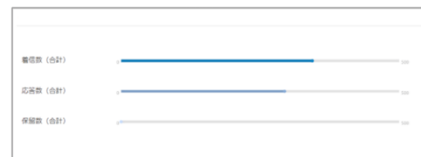
- ・ 着信数(合計)
- ・ 応答数(合計)
- ・ 保留数(合計)
- ・ 放棄呼数(合計)
- ・ タイムアウト数(合計)
- ・ 応答速度(平均 / 最大)
- ・ 通話時間(平均 / 最大)
- ・ 保留時間(平均 / 最大)
- ・ 放棄時間(平均 / 最大)
- ・ 後処理時間(平均 / 最大)
- ・ 応答率(平均 / 最大)

➤ **グラフの種類**

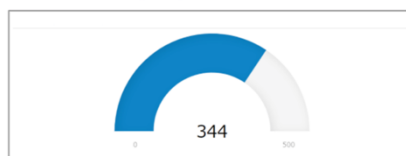
**ヒートマップ**



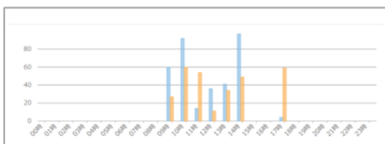
**線形ゲージ**



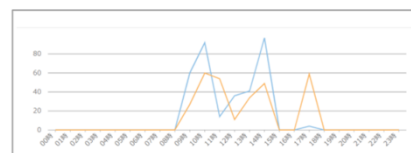
**円形ゲージ**

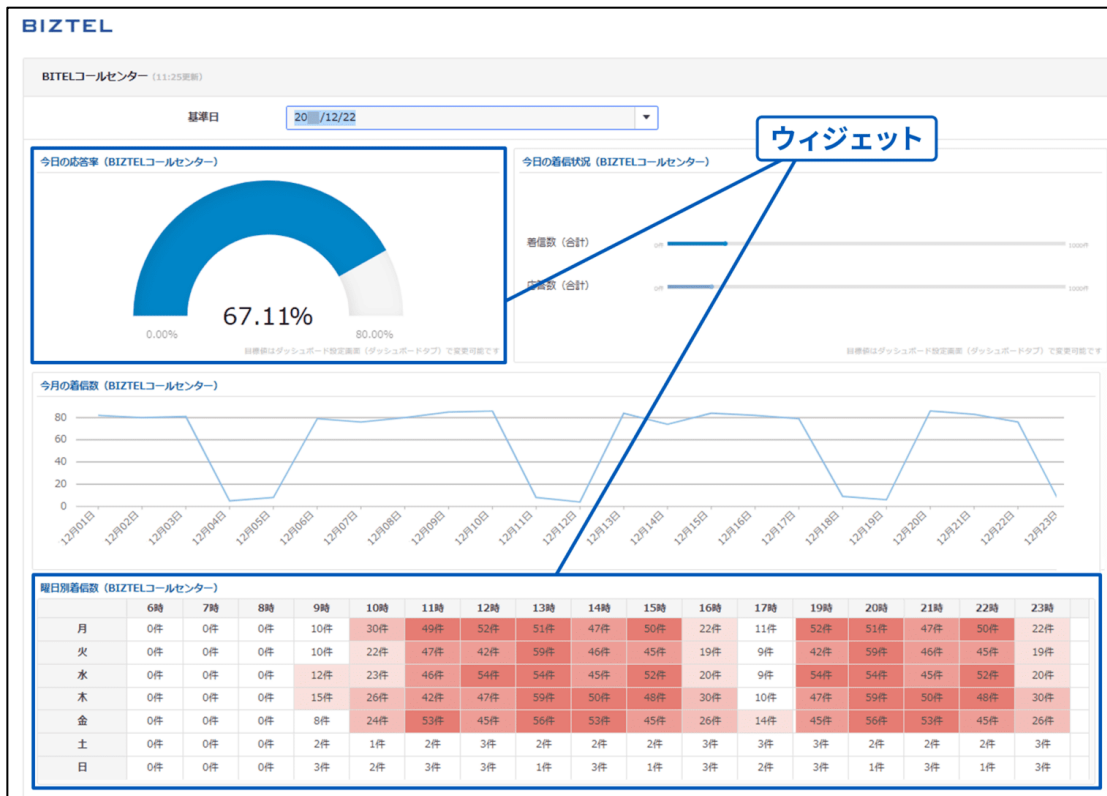


**縦棒グラフ**



**折れ線チャート**





ダッシュボードに、複数のウィジェットが配置可能

● 2段階認証 (ワンタイムパスワード) 標準機能

管理画面、またはソフトフォン (※4) へのログイン時に、ユーザが登録したメールアドレスにワンタイムパスワードを送付し、そちらの入力をもって2段階認証を行う機能です。

IDやパスワードを不正に取得した第三者の「なりすまし」を防ぐことができ、セキュリティが強化できます。

※4: ソフトフォンの2段階認証は、「BIZTEL コールセンター」プランに契約中のユーザが、コールセンターのエージェントに設定したアカウントでログインする場合にのみ利用できます。

● BIZTEL CTI Tool (Chrome 拡張) 標準機能

ブラウザタイプのWebRTCソフトフォンとCRMの連携を可能にする、Google Chromeの拡張機能です。Chrome ウェブストアから無料でインストールすることができます。

本機能により、WebRTCソフトフォンでも以下の機能が利用できるようになりました。

➤ クリックトゥコール

ブラウザで操作する CRM や Web サイトなどに記載された電話番号をクリックするだけで発信できる機能です。番号をダイヤルする必要がないため、架電業務の効率アップやかけ間違いの防止に役立ちます。

➤ 着信ポップアップ (※5)

着信と同時に CRM に登録された顧客情報や過去の対応履歴などを自動で表示します。相手の情報を把握した上で通話を開始できるため、スムーズな顧客対応が可能になります。

※5：着信ポップアップを利用する場合は、別途、「CRM 連携」オプションの申し込みが必要です。

## ■ 既存機能の改善

● ソフトフォン (ユーザ権限によるアプリのインストール・アップデート)

標準機能

Windows でアプリタイプのソフトフォンを利用する場合、従来は Windows の「管理者」のアカウントでなければインストール・アップデートが実施できませんでしたが、今回の機能改善により「標準ユーザ」でも可能になりました。

在宅勤務などで管理者が直接ユーザのパソコンを操作できない状況であっても、各自でソフトフォンのアプリをインストール・アップデートすることが可能になります。

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。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。

<b>本プレスリリースに関するお問い合わせ先</b>
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 : <a href="mailto:link-pr@vectorinc.co.jp">link-pr@vectorinc.co.jp</a>