

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ220512-01
2022年5月12日
株式会社リンク

日本生命保険相互会社が「BIZTEL コールセンター」を採用 —— 業務効率化が実現し、対応件数と応答率が向上 ——

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)」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、以下 リンク）は、本日、日本生命保険相互会社（本社：大阪府大阪市中央区、代表取締役社長：清水 博、以下 日本生命）に採用された事例を公開します。

※ 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。



(写真 左から、金融法人本部 金融法人業務管理次長 横田 智子 氏、金融法人本部 サポートデスク 上級主任 岩井 寛子 氏、金融法人本部 サポートデスク 主任補 中村 由紀 氏、金融法人本部 課長代理 越智 美穂 氏)

BIZTEL は、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開しています。インターネットとパソコン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にしたビジネスフォンサービス「BIZTEL テレワーク」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アップが特長です。

■導入前の課題・導入目的

日本生命の金融機関窓口販売商品のサポートデスクでは、一般的なオフィス用の電話機を利用して金融機関代理店からの問い合わせを受け付けていましたが、オペレーターの電話が一斉に鳴るため、ピックアップが早い人に受電件数が偏る傾向がありました。また、通話中以外のオペレーターの業務状況が可視化できていないことや、通話録音機能が十分でないことなど複数の課題があり、コールセンターシステムの導入を検討していました。

■導入後の効果

ACD（着信呼分配）機能を使うことで電話が一斉に鳴ることがなくなり、各オペレーターに着信を公平に割り当てることができるようになりました。通話録音機能や稼働状況モニタリング機能の利用によって複数あった課題も解決することができました。その結果、応対件数が伸び、応答率が 100% を達成する日もあるほど業務効率化が進みました。

■本導入事例の詳細

日本生命保険相互会社 事例ページ <https://biztel.jp/case/cs/8240/>

日本生命保険相互会社について

日本生命は、約 1,400 万名のお客さま、約 85 兆円の総資産（いずれも同社連結 2020 年度末）など、国内トップクラスの水準を誇る、生命保険業界のリーディングカンパニーです。グループ各社が提供する豊富な商品・サービスラインアップによって、お客さま一人ひとりの人生に寄り添い、生命保険を通じた「安心」をお届けしています。

<会社概要>

会社名 : 日本生命保険相互会社

事業内容: 個人および企業向け各種保険商品の引受け・保全サービス、
有価証券投資・貸付・不動産投資など受託資産の運用、付随業務

URL : <https://www.nissay.co.jp/>

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。また、富士キメラ総研より発行された『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。インターネットとパソコンがあれば場所を問わずビジネスフォン環境が整うため、多くの企業が在宅勤務で利用しています。

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 根本、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