

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ220725-01
2022年7月25日
株式会社リンク

【電話とSMSの連携により、DX促進とCX（顧客体験）向上を実現】

クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」が、
SMS配信サービス「FourS Message」とのシステム連携を開始。

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 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、株式会社リーフねっと（本社：大阪市浪速区、代表取締役 / CEO：岡 丈詞、以下 リーフねっと）が提供するSMS配信サービス「FourS Message（フォースメッセージ）」とのシステム連携を開始します。

※ 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

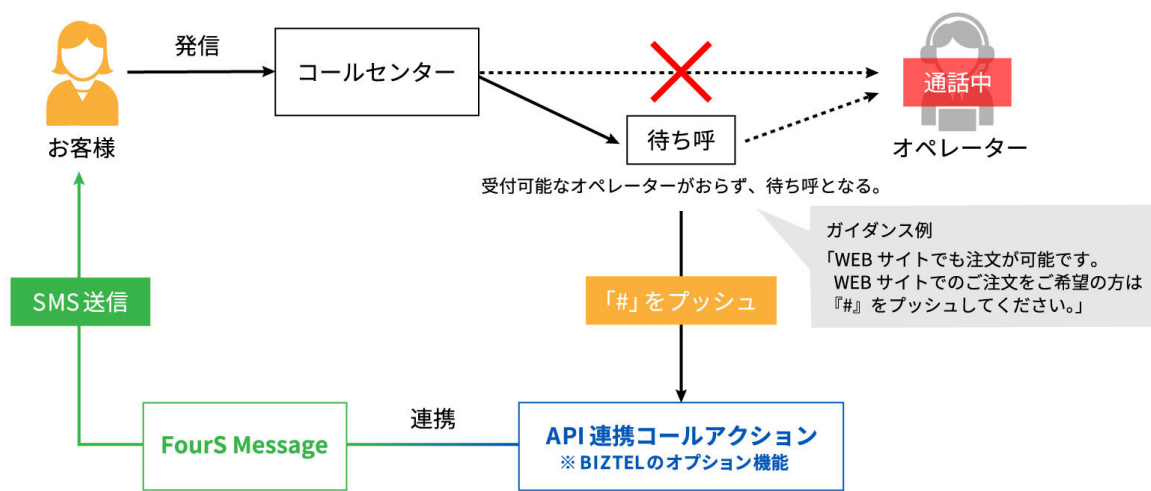
BIZTEL は、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開するクラウド型テレフォニーシステムのパイオニアです。インターネットと PC さえあればコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、在宅勤務に便利な機能をパッケージしたビジネスフォンサービス「BIZTEL テレワーク」、モバイル端末の内線化が手軽に行える「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたラインナップが特長です。

一方、FourS Message は、4つの S（STABLE / 安定している、SECURE / 安全である、SPEEDY / 迅速である、SUSTAINABLE / 持続可能である）を特長とする SMS（ショートメッセージ）配信サービスです。各携帯キャリアの通信網と直に接続することで、セキュアな環境から安定して配信できることに加え、一括配信や配信予約の設定、着信状況（送信完了・圏外・電源 off など）の把握、短縮 URL の挿入・クリック計測など、顧客とのコミュニケーションをサポートするさまざまな機能が利用できます。

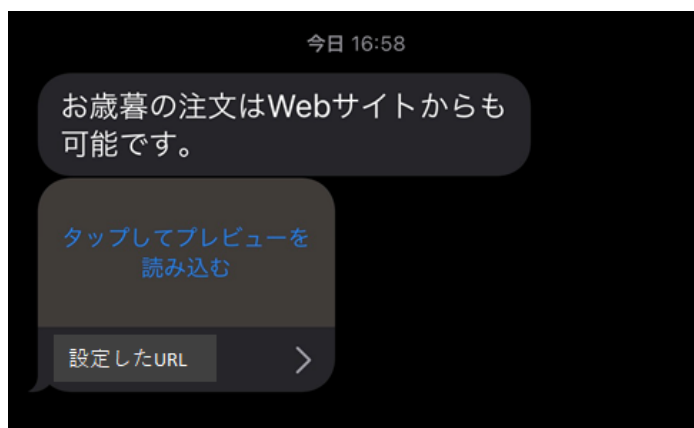
今回のシステム連携により、BIZTEL のユーザは、オペレーターへの接続を待っている顧客に対し、FourS Message から SMS を送信して受電以外の対応フローに誘導できるようになります。

例えば、「Web サイトでも商品の購入・解約ができる」「チャットでの問い合わせができる」といったガイダンスを流し、希望があった場合は顧客の番号あてにSMSでWebサイトやチャット入力フォームのURL等を送信するといった、利便性の高い対応フローが構築できます。

本機能の活用によって、顧客の問い合わせ離脱による機会損失や、電話の待ち時間による満足度低下を防止することができます。



対応フローのイメージ



送信メッセージの例

※ 本機能の利用にあたっては、以下の契約がそれぞれ必要です。

- BIZTEL
 - 基本プラン：「BIZTEL コールセンター」 または 「BIZTEL ビジネスフォン」
 - オプション：「API 連携コールアクション」 または 「API 連携 IVR」

- FourS Message
 - 基本プランのみ

リンクと リーふねっと は、今後も両社のシステム連携などの協業を通じて、コールセンターの DX 化を支援するとともに、優れた CX（顧客体験）の創出に貢献してまいります。

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。現在、2,000 社超の導入企業数、40,000 席超の稼働席数を達成しており、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）』においては、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。

★リンクが運営するメディアサイト

「最適なサービスで一步先行く組織へ」ビジネスに伴走する課題解決メディア『LINK Watch!』

<https://watch.link.co.jp/>

株式会社リーフネット について

i-mode 等の携帯ネット接続サービス開始初期に、日本初の携帯電話を使ったキャンペーンを企画・運営したほか、スマートフォンの普及初期にはケータイ FLASH ソリューションを日本で初めて商品化するなど、時代のニーズを先取りした独自の企画・サービスを展開し続けています。2017 年に PCI ホールディングスグループに参画し、0067 から始まる番号に携帯電話から発信して、テレビ番組・新聞・雑誌のプレゼント応募、クイズ回答、アンケート等に参加できるサービス「67 コール」や、エンタメ系アプリ・サイトの開発など、モバイルコンテンツビジネス創業期からの経験に独自のアイデアを掛け合わせた自社開発サービスを幅広く展開しています。

事業の詳細は、<https://leafnet.jp/index.html> 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