

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ221110-01
2022年11月10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
「やさしいDX推進キャンペーン第3弾」を開始
--- 通話内容テキスト化と通話分析の機能が1年間無償で利用可能 ---**

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、6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、音声認識を活用した通話のテキスト化機能と、AIの通話分析によりオペレーターの応対品質を評価・見える化する機能が1年間無償で利用できる「やさしいDX推進キャンペーン第3弾」を開始したことをお知らせします。

※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 2022 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第6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、様々な業界・規模の企業に導入されており、現在 2,000 社以上の電話対応を支えています。

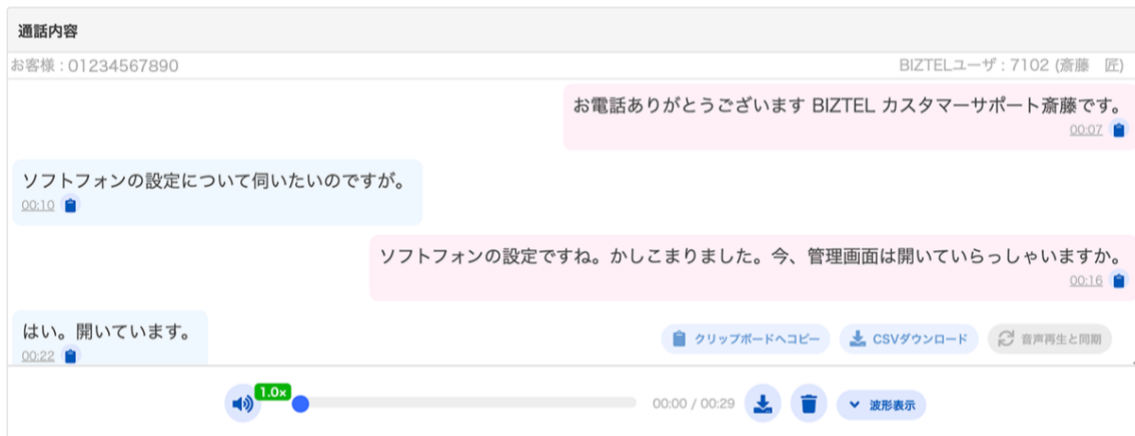
顧客との重要な接点であるコンタクトセンターは近年注目を集める「DX」の取り組みを強化すべき部署の一つです。そこで BIZTEL は「やさしいDX」をコンセプトに、コンタクトセンターを運営する企業がコストを気にせず、自社の業務に合った形で簡単にデジタルシフトや事業改善が実現できるサービス展開を行っています。この取り組みの一環として2021年10月に「やさしいDX推進キャンペーン」を開始し、BIZTEL の導入企業を対象に、通話内容がリアルタイムで書き起こせるオプション機能「音声認識連携」を1年間無償で提供してきました。

本キャンペーンの第3弾となる今回は、「音声認識連携」に加え、AIによるスコアリングで応対品質の見える化やフォローが必要な通話の抽出ができる機能「通話分析」も1年間無償で提供します。

「音声認識連携」「通話分析」の詳細は次のとおりです。

■音声認識連携

顧客とオペレーターの発話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。テキスト内容はワンクリックでクリップボードにコピーできるため、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。

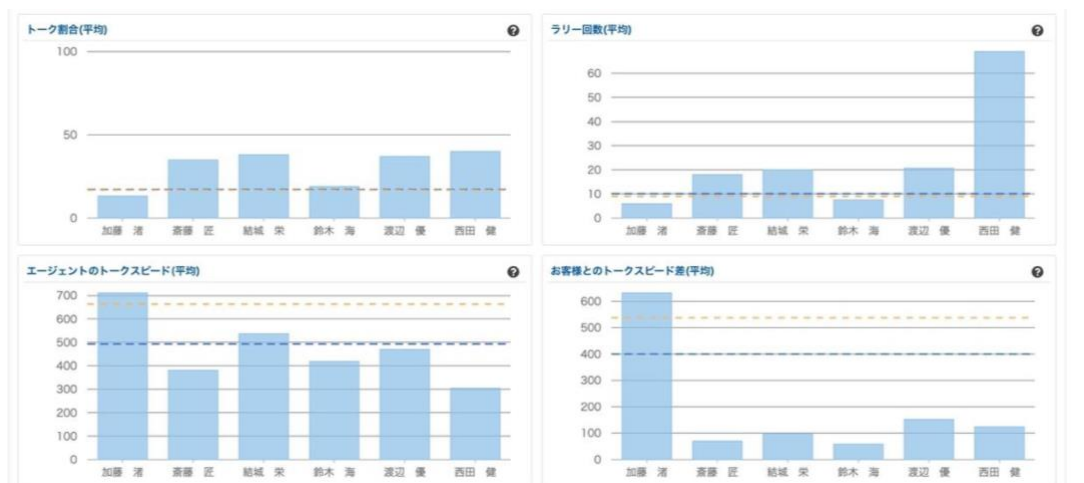


音声認識連携の画面

■通話分析

顧客の発話にかぶせてオペレーターが話してしまった回数や、顧客とオペレーターの話すスピードの差など、対応品質に関わる 6 つの指標について AI が計測します。計測結果は各通話の履歴画面で確認できるほか、コールセンター・オペレーター・日時ごとに集計・グラフ化が可能です。

多くのコールセンターでは、スーパーバイザーがオペレーターの対応品質をモニタリング・評価する取り組みを行っていますが、時間がかかる、評価者によって指導の基準に差が出るなど、様々な問題を抱えています。本機能では AI が一律の評価基準で通話を分析し、改善が必要な対応を効率よく見つけられるため、「通話の評価」にかかる時間・労力を大幅に削減することができます。



通話分析の画面

■ 「やさしいDX推進キャンペーン第3弾」詳細

➤ 特典内容

- ◇ BIZTEL のオプション機能「音声認識連携」「通話分析」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。
- ◇ 利用企業は「音声認識連携のみ」「音声認識連携 + 通話分析」のいずれかを選択。
- ◇ 13ヵ月目以降は、月間利用料を半額にして提供。

利用料（税別）

機能	BIZTEL の基本料金プラン	初期費用	月間利用料
音声認識連携	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ヵ月目以降：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ヵ月目以降：20,000 円</u>
通話分析	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ヵ月目以降：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ヵ月目以降：20,000 円</u>

➤ 受付期間

- ◇ 2022年11月10日（木）～2023年5月31日（水）

➤ 注意事項

- ◇ 音声認識連携・通話分析を初めて利用する企業が対象です。すでに音声認識連携・通話分析を利用中の企業、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。
- ◇ 音声認識連携はBIZTELのバージョン3.3.0以降、通話分析はバージョン3.6.0以降で利用できます。
- ◇ 音声認識連携・通話分析ともに、音声認識エンジン「AmiVoice API」を使用します。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/amivoice_api/price/ をご確認ください。

AmiVoice API の料金

- テキスト化：発話時間に対して 0.0275 円/秒（税別）
- 通話分析：発話時間に対して 0.0055 円/秒（税別）
- 毎月 60 分まで無料
- 初期費用・月間利用料は不要

➤ キャンペーンの詳細ページ

- ◇ <https://biztel.jp/guest/cp03/>

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。現在、2,000 社超の導入企業数、41,000 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 2022 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第 6 版)』においては、クラウド型コールセンターシステム **6 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 2022 年版』においても、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 (2021 年度実績、金額ベース)。
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、6 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/>

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