

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ230404-01
2023年4月4日
株式会社リンク

**AIが電話で自動応答するボイスボットの普及に向け、
国内トップシェアのクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」が、
「パーソナル人工知能」を開発・提供するオルツと協業開始**

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）」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、人間の意思や判断をデジタル上のクローンとして再現する「AI クローン技術」を用いたサービスを開発・提供する株式会社オルツ（本社：東京都港区、代表取締役：米倉 千貴、以下オルツ）との協業を開始したことをお知らせします。今後、両社はコールセンター業界におけるボイスボットの普及に向け、協力体制を強化してまいります。

※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



リンクが提供する BIZTEL は、規模の大小を問わない、2,000 社以上が利用するクラウド型のコールセンターシステムです。クリアな通話、安定したシステム、高水準のセキュリティ、シニア層のオペレーターにも使いやすいユーザインターフェースに加え、IVR（※2）や音声認識をはじめとする多彩な機能を提供しており、メーカー・小売・金融・製薬・IT・インフラ・サービス業などの幅広い業界において、顧客対応の効率化や在宅勤務によるセンター運営を支援しています。

※2 IVR（Interactive Voice Response）：自動音声応答システム。電話をした顧客に「配送予定日の確認をされる方は『1』を、それ以外の問い合わせの方は『2』を押してください」といった音声ガイダンスを流し、目的に応じてコールを担当オペレーターに振り分ける機能。

この度、リンクが協業するオルツは、人間の意思をデジタル化し、クラウド上に配置してあらゆるデジタル作業を実行させる「P.A.I.®（Personal Artificial Intelligence：パーソナル人工知

能)」の研究開発を行う AI ベンチャー企業です。Zoom での会議のやりとりをリアルタイムでテキスト化し、終了後に議事録として保存できる「AI GIJIROKU」や、多言語でのオンライン会議を瞬時に翻訳して表示する「AI 通訳」など、人工知能によって業務を自動化する様々なサービスを展開しています。

同社はコールセンター向けのソリューションも開発しており、AI が電話対応を行う次世代ボイスボットサービス「AI コールセンター（<https://aicallcenter.ai/>）」を提供しています。

コールセンター業界では、離職率の高さからオペレーターやスーパーバイザーの採用・育成が大きな課題となっており、このような課題に対応するためのリソース捻出の観点から、顧客との会話を理解した上で AI が自動応答を行うボイスボットに注目が集まっています。また、ボイスボットの導入によって無人で 24 時間 365 日の対応が可能になることに加え、従来の IVR のように顧客が音声ガイダンスを最後まで聞く必要がない点から、生産性や CX（顧客体験）の改善への効果が期待されています。

今後、リンクとオルツはよりパートナーシップを強化し、ボイスボットと PBX のシームレスな連携の検討、ならびに国内のコールセンターにおける導入支援をさらに加速させ、センター運営者の課題解決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、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/>

株式会社オルツについて

2014年11月に設立されたオルツは、P.A.I.®（パーソナル人工知能）、AIクローンをつくり出すことによって「人の非生産的労働からの解放を目指す」ベンチャー企業です。また、AIの対話エンジンの開発から生まれた音声認識テクノロジーを活用した「AI GIJIROKU」などのSaaSプロダクトを開発・提供しています。2022年6月にシリーズDラウンドで35億円の資金調達を実施し、累計調達額は62億円に及びます。

事業の詳細は、<https://alt.ai/> 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