

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ230622-01

2023年6月22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4弾」を開始

---通話内容テキスト化と、ChatGPTによる自動要約を実装できるオプションが
1年間無償で利用可能---

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）は、本日より、音声認識を活用した通話のテキスト化機能や、ChatGPT（※2）による通話内容の自動要約モデルを実装する際に必要となるオプションが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4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。

※2 ChatGPT（Generative Pre-trained Transformer）：OpenAI 社が開発した自然言語処理技術を活用したチャットボット。ユーザが入力した質問に高精度な回答ができるだけでなく、翻訳や文章要約にも有用。

リンクが提供する BIZTEL は、さまざまな規模や業界の、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、CRM 連携・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。

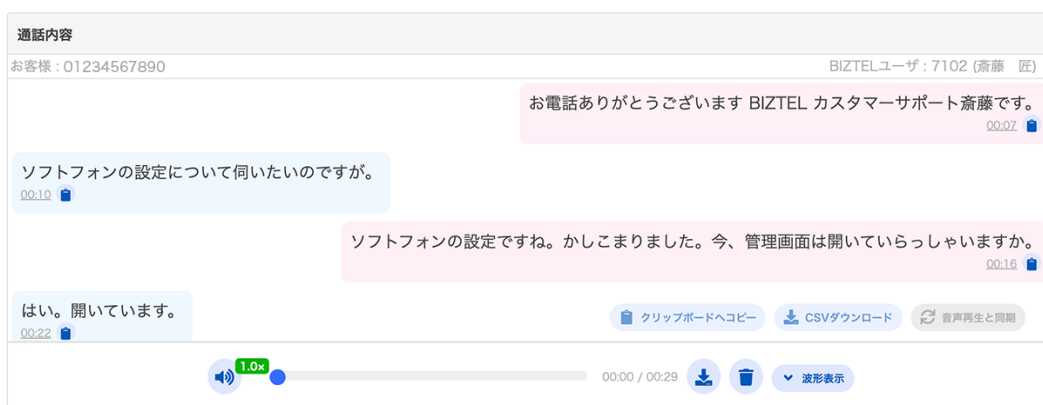
顧客との重要な接点であるコンタクトセンターは、近年注目を集める「DX」の取り組みを強化すべき部署の一つ。BIZTEL は「やさしいDX」をコンセプトに、コンタクトセンターを運営する企業がコストを気にせず、自社の業務に合った形で簡単にデジタルシフトや事業改善が実現できるサービス展開を行っています。この取り組みの一環として 2021 年 10 月に「やさしいDX推進キャンペーン」を開始し、BIZTEL の導入企業を対象に、通話内容がリアルタイムで書き起こせるオプション機能「音声認識連携」を1年間無償で提供してきました。

本キャンペーンの第 4 弾となる今回は、テキスト化した通話内容を ChatGPT で要約し、要約結果を CRM システムへ自動で連携できる“問い合わせ高精度要約モデル”を利用する際に必要となるオプション「音声認識連携」と「API 連携コールアクション」を、1 年間無償で提供します。

「音声認識連携」「API 連携コールアクション」の詳細と、問い合わせ高精度要約モデルについては次の通りです。

■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、次項で紹介する「API 連携コールアクション」と組み合わせて利用することで、CRM などの自社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ほか、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ンネルの情報を充実させる際にも役立ちます。テキスト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応対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

■API 連携コールアクション

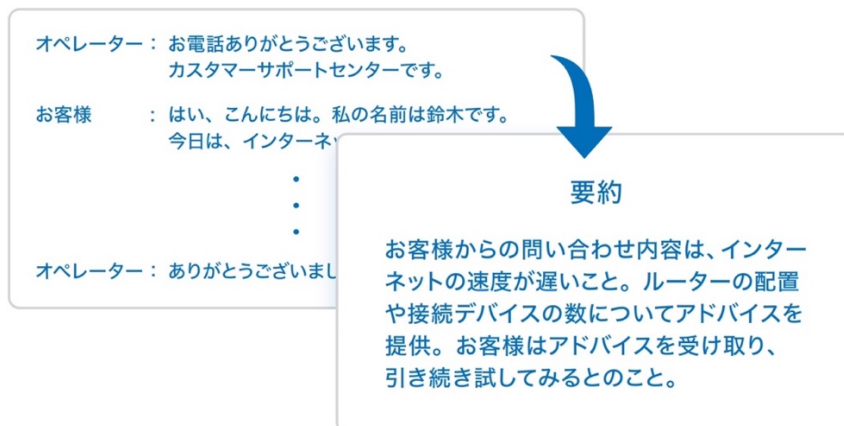
API 連携コールアクションは、着信・応答・切断・発信などのコールに関する動作をする際に、外部システムの API に接続して様々なアクションを可能にする機能です。例えば、着信した際に発信番号などの情報を社内用チャットに自動投稿させるなど、業務フローに適したシステムと連携することで、フローの効率化や自動化が実現します。

■問い合わせ高精度要約モデル

「音声認識連携 + API 連携コールアクション」を契約することで実装できる“問い合わせ高精度要約モデル”は、音声認識連携による通話内容のテキスト化に加え、API 連携コールアクションを利用し、ChatGPT の API と連携することで、AI による精度の高い通話内容の自動要約、さらに CRM システムへの要約結果の自動記録が可能になります。

本モデルにより、通話の書き起こしや要約、およびスーパーバイザーによる応対内容の確認も効率化できるため、コールセンター業務全体の大幅な工数削減が可能です。また、オペレーターの業務

経験やスキルレベルに関わらず、応対履歴に記載する内容の品質を平準化できるとともに、お客さまとのやりとりについての要点の記入漏れ防止に備えることもできます。



ChatGPT による要約結果のイメージ

■ 「やさしい DX 推進キャンペーン第 4 弾」 詳細

➤ 特典内容

- ◇ BIZTEL のオプション機能「音声認識連携」「音声認識連携 + API 連携コールアクション（問い合わせ高精度要約モデル）」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。
- ◇ ユーザは「音声認識連携のみ」「音声認識連携 + API 連携コールアクション（問い合わせ高精度要約モデル）」のいずれかを選択。
※「API 連携コールアクション」のみの契約は対象外。
- ◇ 13 ヶ月目以降は、月間利用料を半額にして提供。
※13 ヶ月目以降の月間利用料は本オプションの解約の申し出がない限り、継続して半額で提供。

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 ヶ月目以降： 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 ヶ月目以降： 20,000 円</u>
音声認識連携 + API 連携コールアクション	ライト	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 ヶ月目以降： 20,000 円</u>
	スタンダード	通常 200,000 円 → <u>0 円</u>	通常 80,000 円 → <u>契約から 1 年間： 0 円</u> → <u>13 ヶ月目以降： 40,000 円</u>

➤ 受付期間

◇ 2023年6月22日（木）～2023年10月31日（火）

➤ 注意事項

- ◇ 音声認識連携・API連携コールアクションを初めて利用する企業が対象です。すでに音声認識連携・API連携コールアクションを利用中の企業、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、API連携コールアクションはバージョン3.2.0以降、ChatGPT・CRMとの連携による“問い合わせ高精度要約モデル”はバージョン3.7.20以降で利用できます。
- ◇ 音声認識連携では、アドバンスト・メディア社の音声認識エンジン「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。
- ◇ 本プレスリリースで紹介した“問い合わせ高精度要約モデル”の利用には以下の申し込み・設定が必要になります。
 - 本キャンペーンで無償提供する音声認識連携・API連携コールアクションの申し込み
 - アドバンスト・メディア社の音声認識エンジン「AmiVoice API」の契約
 - OpenAI社またはマイクロソフト社が提供するChatGPTの契約
 - ChatGPT・CRMシステムとの連携に関する設定
(設定方法の詳細：<https://biztel.jp/blog/2023/05/09/11626/>)

➤ キャンペーンの詳細ページ

◇ <https://biztel.jp/guest/cp04/>

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 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