

報道関係者各位  
プレスリリース

No. BZ230829-01  
2023年8月29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、  
電話対応中に「SMS送信」が簡単にできる機能をリリース  
～資料送付やアンケート調査など、様々な活用方法で柔軟な顧客対応を実現～**

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、電話対応に必要な情報表示・作業の機能を統合してシームレスに操作できる「ワークスペース」の追加機能として、対応中の相手へ簡単・スムーズに「SMS送信」ができるオプションサービスの提供を開始します。

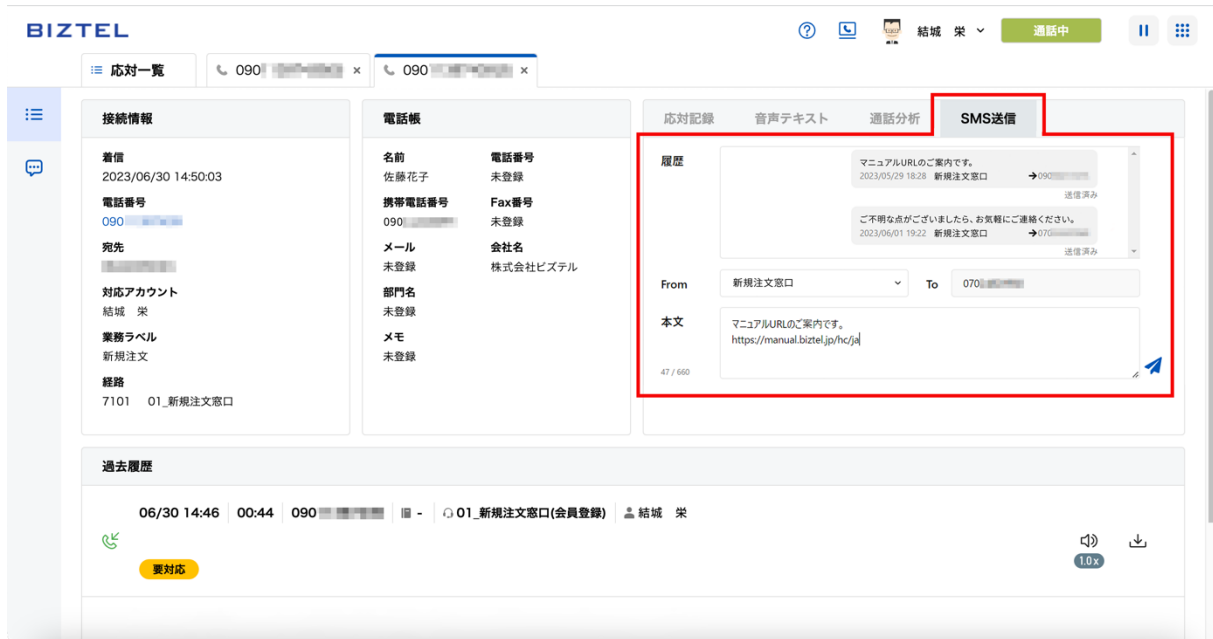
※1 デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2022年度版 クラウド型 CRM 市場編（第6版）』による。

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。

BIZTEL ではバージョン 3.8.0（2023年7月27日リリース）より、通話や顧客情報・通話履歴の表示、対応記録の入力などが1つの画面で完結できる「ワークスペース」を提供しています。この度リリースした「SMS送信」オプションは、ワークスペースからワンストップで簡単に SMS（ショートメッセージ）が手動で送れる機能です。

本機能を利用することで、対応の過程で発生する問い合わせの関連資料やマニュアルの案内、またカード決済の認証用 URL の送付を、通話中、または切電後すぐに行うことができます。そのほか、通話後にアンケートフォームを送付してお客さまの声を収集し、対応品質の向上やサービスの改善に活かす、といった使い方も可能です。

様々なシチュエーションにあわせて SMS 送信を活用することで、柔軟な顧客コミュニケーションが実現します。



「ワークスペース」画面

また、本機能では対応中のお客さまが携帯電話の場合、SMS 送信の宛て先に自動でその番号が登録されるため、入力の手間を省略、また入力ミスを防止することもできます。もちろん、お客さまから別番号宛に送るよう指定があった際は、手動で送信先を入力・変更することが可能です。

さらに、お客さまの端末の設定により受信できないなど、正常に SMS が届かなかった場合は履歴にエラー通知が表示されます。送信エラーの発生がすぐに確認できるため、迅速なフォローが可能になり、不達によるトラブルを防ぐことができます。



「SMS 送信」の操作画面

## ■利用料(税別)

	BIZTEL の 基本料金プラン	初期費用	月間利用料
「SMS 送信」 オプション利用料 (※2)	ライト	50,000 円	10,000 円
	スタンダード	100,000 円	20,000 円
送信料金	-	12 円/通	
送信元番号の追加 (※3)	ライト	20,000 円 / 番号追加	10,000 円 / 番号追加
	スタンダード	40,000 円 / 番号追加	20,000 円 / 番号追加
設定変更 (※4)	-	10,000 円 / 回	0 円 / 回

※2 顧客に通知する「送信元番号」の利用費用(1 番号分)が含まれます。

※3 送信元番号を複数使用する場合、2 番号目以降、追加料金がかかります。

※4 送信元番号に関する情報の変更など、オーダーごとに費用がかかります。

## ■注意事項

- 送信先番号が 070・080・090 から始まる 11 桁の番号でない場合は送信できません。
- SMS の受信はできません。

BIZTEL では、今後もユーザの要望をもとに、企業の電話業務の効率化に貢献するための機能提供を積極的に継続してまいります。

## 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 2023 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(2022 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： <a href="mailto:link-pr@vectorinc.co.jp">link-pr@vectorinc.co.jp</a>