

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ231109-01
2023年 11月 9日
株式会社リンク

【RightConnect by KARTE・Zendesk・BIZTEL がシステム連携】
顧客の Web での行動データ、困りごとなどを電話オペレーターに連携し、
生産性・CX（顧客体験）向上を支援するソリューションを提供開始

Web サイトとコールセンターシステムを連携させる「RightConnect by KARTE」を提供する株式会社 RightTouch（東京都港区、代表取締役 野村 修平 / 長崎 大都、以下 RightTouch）、カスタマーサービスプラットフォーム「Zendesk」公認パートナーの株式会社エクレクト（東京都世田谷区、代表取締役：辻本 真大、以下 エクレクト）、クラウド型 PBX / コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」を提供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）の3社は、本日、「RightConnect by KARTE」「Zendesk」「BIZTEL」を連携させたソリューションの提供を開始します。この連携により、顧客が Web サイトを閲覧した後にコールセンターへ問い合わせた際、オペレーターは、着信と同時にポップアップする Zendesk の対応記録画面で、該当顧客の Web サイトでの行動・閲覧履歴・困りごとなどの情報を把握できるようになります。

3社はこのソリューションを通して、オペレーターが顧客課題を迅速に把握できることによる対応品質の向上やスピーディな解決、またその効果による良質な CX（顧客体験）の創出を後押ししていきます。

RightConnect
by  KARTE


zendesk

BIZTEL

■ システム連携の内容

RightConnect by KARTE（以下 RightConnect）は、Web サイトとコールセンターシステムをシームレスに連携させ、顧客の問い合わせ前の、Web サイト内の行動や困りごとなどのデータを、オペレーターが確認しながら対応できるようにするサービスです。オペレーターが、着信と同時に顧客の要件を把握できるため、スムーズな課題解決につながります。また、顧客の問い合わせ要件に合った適切な担当者へつなぐことができるため、エスカレーションフローが削減でき、業務の効率化や対応品質の向上をサポートすることが可能です。

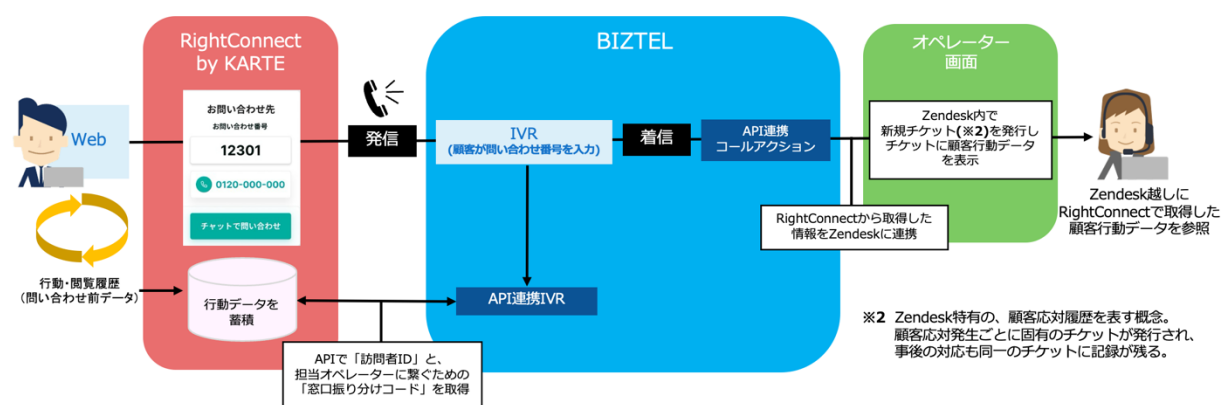
通常の場合、Web サイト内の顧客行動データは、RightConnect の管理画面から閲覧する必要がありますが、本ソリューションにより、オペレーターは Zendesk の対応記録画面から RightConnect で取得した情報が見られるようになり、両画面を行き来する手間がなくなります。また、Zendesk の対応記録画面は、着信と同時にポップアップ表示されるため、即時に顧客の行動を把握することが可能です。

RightConnect を導入した Web サイトでは、顧客が困りごとの解決などを目的に Web サイトを回遊し、解決に至らず電話での問い合わせをした場合、コールセンターの電話番号とともに問い合わせ番号が表示されます。

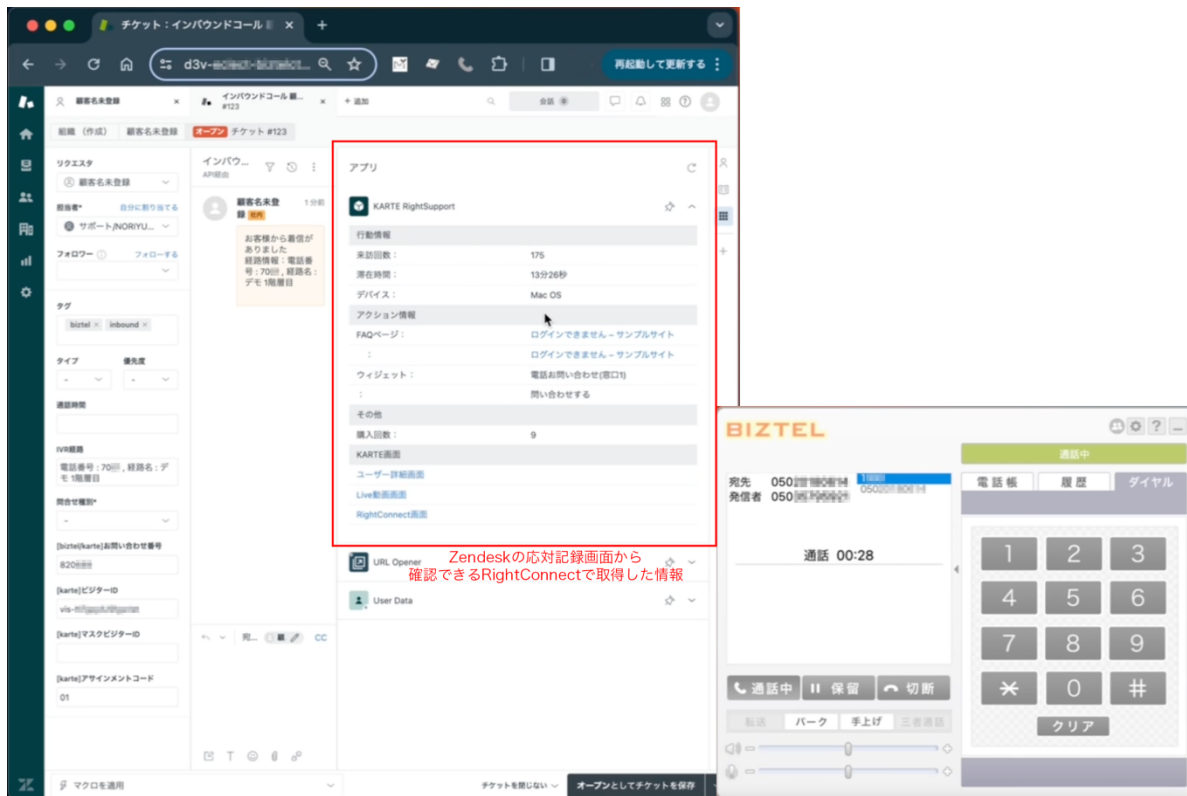
今回のシステム連携では、顧客がコールセンターへ電話をすると BIZTEL の IVR (※1) につながり、問い合わせ番号を入力するよう求められます。

BIZTEL はこの番号をもとに、Web に訪問した顧客の ID (RightConnect が自動で生成するもの) と、電話を適切な窓口へ振り分ける際に必要な情報を RightConnect から取得し、Zendesk による顧客行動データの表示を促したり、担当者へ電話を接続したりといった動作を行います。

※1 IVR(Interactive Voice Response) : 自動音声応答システム。電話をした顧客に音声ガイダンスを流してダイヤルボタンを押すよう促し、その番号に応じて担当窓口へ電話を振り分けたり、データ照会を行ったりするなど、さまざまな仕組みが構築できる機能。



システム連携の全体イメージ



オペレーター画面のイメージ

本ソリューションにより、顧客は問い合わせの用件をゼロから説明する必要がなくなり、オペレーターも顧客の抱える課題を瞬時かつ的確に把握することができるため、電話対応の平均処理時間の短縮が実現します。

さらに、事前に用件が分かることで適切なマニュアル・FAQ をすぐに準備できるようになるため、応対知識に不安のあるオペレーターでも、安心して業務にあたる一助となります。

■「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京」に出展

2023年11月9日（木）・10日（金）に開催される国内最大のコールセンター従事者向けイベント「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京（第24回）」にて、RightTouch・エレクト・リンクの各ブースで本ソリューションを紹介しています。RightTouch・エレクトのブースではデモの実施もしており、Web サイトとコールセンターシステムのシームレスな連携による業務効率化を実際に体験できます。

◆開催概要

名称：コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京（第24回）

開催日時：2023年11月9日（木）・10日（金）10:00-17:30

会場：サンシャインシティ・文化会館ビル B/C/D ホール

URL：<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

◆ブース出展場所

サンシャインシティ・文化会館ビル 2階Dホール

(小間番号)

- ・株式会社エクレクト：2A-28
- ・株式会社 RightTouch：2F-1
- ・株式会社リンク：2D-9

BIZTEL (ビズテル) について

BIZTEL はメーカー・小売・金融・製薬・IT・インフラ・サービス業などの幅広い業界の 2,000 社以上が利用する、6 年連続 国内シェア第 1 位 (※3) のクラウド型のコールセンターシステムです。クリアな通話品質、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、外部システムと連携して便利な仕組みが簡単に構築できる「API (※4) 連携機能」を多数提供しています。

サービスの詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

※3 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。

※4 API (Application Programming Interface) : ソフトウェアやアプリケーションが持つ機能を、外部のシステムと連携して使用できるように作られた接続口。

<BIZTEL API 連携機能の紹介>

今回のソリューションでは BIZTEL の「API 連携 IVR」「API 連携コールアクション」の 2 つの機能を活用しています。

●API 連携 IVR

BIZTEL の IVR (自動音声ナビ) を外部システムの API に連携させる機能です。IVR に従ってボタン操作した内容を連携したシステムに伝え、それに応じた任意の動作を実行させることが可能です。今回のソリューションでは、顧客が Web サイトの閲覧後にコールセンターへ電話をかける際、RightConnect で発行された問い合わせ番号を入力するよう促し、その番号をもとに RightConnect から情報を取得する仕組みに活用しています。

●API 連携コールアクション

BIZTEL で着信・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 に接続してさまざまなアクションが実行できます。今回は、顧客の IVR 操作後、担当のオペレーターへ着信する際に Zendesk の API と連携し、新規チケットを自動発行するとともに、RightConnect から取得した情報を共有して Web サイトでの顧客行動データを表示する仕組みに活用しています。

BIZTEL は、このほかにも様々な API 連携機能を展開しており、柔軟かつ簡単に外部システムと連携することができます。

各種 API 連携機能の詳細は、<https://biztel.jp/functions/api/> をご覧ください。

RightConnect by KARTE について

「RightConnect by KARTE」はお客様のお困りごとに応じて最適なオペレーターやチャネルへの接続ができる、Web とコールを繋いで問い合わせ体験を抜本的に変革するプロダクトです。問い合わせをするお客様の多くは先に Web サイトを見ている一方、電話応対時にその情報は連携されないため、スムーズな応対が実現できません。Web とコールの分断を解消し、問い合わせ前行動を元に最適なオペレーターアサイン、スムーズな要件把握を可能にすることで、AHT（※5）の効率化と満足度の高いサポート体験を両立します。

サービスの詳細は、<https://rightconnect.karte.io/> をご覧ください。

※5 AHT (Average Handle Time) : 通話時間・保留時間・切電後の後処理時間といった 1 件あたりの応対にかかる平均時間のこと。

Zendesk について

Zendesk のミッションは、ビジネスの複雑なプロセスをシンプルにし、企業と顧客が簡単につながるためのサポートをすることです。何十億もの顧客とのやり取りをベースとして構築された Zendesk のカスタマーエクスペリエンスソフトウェアは、企業が顧客との間に豊かで意味のある関係を築くことを可能にします。デンマークのコペンハーゲンで設立された Zendesk は、現在、世界 20 か国以上で事業を展開しています。

サービスの詳細は、<https://www.zendesk.co.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 RightTouch について

名称 : 株式会社 RightTouch

所在地 : 東京都港区三田 3-2-8 THE PORTAL MITA 5F

代表者 : 代表取締役 野村修平/長崎大都

設立日 : 2021 年 10 月 27 日

事業内容 : 「RightSupport by KARTE」 「RightConnect by KARTE」 の開発、提供

企業 URL : <https://righttouch.co.jp/>

資本金 : 10,000,000 円 (資本準備金含む) (2021 年 11 月末時点) / 株主 : 株式会社プレイド

株式会社エクレクトについて

エクレクトは、CX ソリューションカンパニーです。500 社を超える豊富な支援実績による知見とノウハウを元に、CX 向上および EX 向上につながるサービスをトータルで提供しています。また、カスタマーサポートプラットフォーム「Zendesk」の販売代理および導入支援では、APAC NO.1 の実績が評価され「APAC Partner of the Year」を 3 年連続受賞しています。AWS や各種 AI エンジンなどさまざまな外部システムとの連携開発をはじめ、システム設計から実装・運用まで、トータルで支援します。

所在地 : 東京都世田谷区北沢 2-36-9 ベル下北沢 3F

代表取締役社長 : 辻本 真大

URL : <https://elect.co.jp/>

お問い合わせ先

■ 本ソリューションの導入に関するご相談について

株式会社エクレクト マーケティング部

Email : marketing@elect.co.jp

■ 本プレスリリースの内容について

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