

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ240214-01
2024年2月14日
株式会社リンク

ChatGPTと連携してコールセンターでの「顧客対応の通話評価・FAQ抽出・要約」などを高効率化。電話業務の改善を進める「AI連携」機能を「BIZTEL」が提供開始
～～最大5名で通話ができる「電話会議室」、AmiVoice API Private との連携なども
加わった、最新バージョン3.9.0をリリース～～

7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、ChatGPTを活用した通話評価・FAQ抽出・要約などがノーコードで簡単に利用できる「AI連携」や、最大5名で通話ができる「電話会議室」などの新機能に加え、音声認識APIサービス「AmiVoice API Private」との連携が可能になるなど、拡張性・使いやすさを改善した最新バージョン「3.9.0」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 2023年度版 クラウド型CRM市場編（第7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連携や、AIによる音声認識・通話分析といった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、顧客対応やセンター運営の効率化、業務の自動化を支援しています。

今回のバージョンアップでは、ユーザからの要望や問い合わせの多かった機能を中心に追加・アップデートを行いました。概要は以下の通りです。

■バージョン3.9.0の追加機能

- AI連携 **オプション機能**

AI連携は、AmiVoice API（※2）にてテキスト化されたお客さまとの通話内容を、ボタンひとつで ChatGPT へ連携し、事前に登録した解析指示に沿って、通話内容の要約や FAQ の抽出、応対品質のチェックをするなど、幅広い業務の効率化・自動化をサポートする機能です。

※2 AmiVoice API：アドバンスト・メディア社が「AmiVoice Cloud Platform」で提供しているAI音声認識APIサービス。このサービスとBIZTELが連携することで、BIZTELの管理画面でテキスト化された通話内容が表示・確認できます。

The image shows a screenshot of the BIZTEL management interface. On the left, there is a 'コールセンター履歴' (Call Center History) section with various filters and a table of call records. On the right, there is a detailed view of a call transcript with an AI analysis overlay. The AI analysis section includes a 'プロンプト' (Prompt) and an 'AI解析結果' (AI Analysis Result).

通話時間	イベント時刻	コール...	コール...	業務ラ...	アカウ...	名前	イベン
2024/...	2024/01/15 11:18:41	01_新...	7101		01op	加藤 浩	切断
2024/...	2024/01/15 11:09:36	02_カ...	7102		02op	斎藤 匠	切断
2024/...	2024/01/15 11:09:19	01_新...	7101		01op	加藤 浩	切断

AI解析結果
お客様が賞味期限内のリコール対象商品について問い合わせ。オペレータは新品と交換し、返送不要と回答。お客様の情報を確認し、新品品を発送する手続きを進める。営業時間外の問い合わせには対応できず、改善の要望にはサービス改善を検討する旨を伝える。お客様は了承し、お礼を述べて終了。

管理画面でのAI連携機能のイメージ

さまざまな業界で人手不足が課題となっている昨今、コールセンター業界でも通話後の対応履歴の記録作業や、スーパーバイザーによるオペレーターの対応品質のチェックなど、あらゆる業務の効率化を望む声が高まっています。

AI連携は、ノーコードで設定できるため、専門的な知識がなくても簡単に利用を開始することが可能です。さらに、指示内容は日本語で設定でき、最大で1,000件まで登録が可能なので、幅広い業務に活用することができます。

ChatGPTに指示した要約などの結果は、BIZTELの管理画面やワークスペース（電話応対に必要な情報表示・作業機能を統合した画面）からリアルタイムで確認できます。また、結果はワンクリックでコピーできるため、顧客応対後の記録作業の工数削減や、応対を引き継ぐ際の円滑な情報伝達にも役立ちます。



ワークスペースでの AI 連携機能のイメージ

本機能の詳細ページ

<https://biztel.jp/functions/ai/>

● 電話会議室 オプション機能

BIZTEL ではこれまで、架電者・受電者・転送先の受話者による三者通話機能を提供してきましたが、今回のバージョンアップでは最大 5 名で通話できる「電話会議室」が追加されました。会議室は 3 件まで作成でき、お客さま応対用・社内連絡用など業務に合わせて使い分けことが可能です。

例えば、オペレーター・営業担当者・通訳者を交えて海外のお客さまにサービスの説明をした場合など、さまざまなシーンで活用できます。

関係者が同時に参加できることから、お客さまの問い合わせに対し、長時間の保留や確認による折り返しなどの工数も減って、スピーディーに対応できるため、顧客満足度の向上が期待できます。

また、在宅や遠方勤務などで一カ所に集まることが難しい社員との簡易コミュニケーションツールとしても役立ちます。

会議室の利用状況は BIZTEL のワークスペースから簡単に確認することができ、「満員」「利用中」「空き」などのステータスや参加中のメンバー、利用開始日時と経過時間などをリアルタイムに把握することが可能です。



電話会議室の利用状況のイメージ

■既存機能のアップデート

- 音声認識連携で、「AmiVoice API Private」との連携が可能に (※3) オプション機能
 お客さまとの通話内容をテキスト化するオプション「音声認識連携」で、音声認識 API サービス「AmiVoice API Private」と連携ができるようになりました。AmiVoice API Privateでは「ルールグラマ (※4)」「氏名」「住所」といった、さまざまな音声認識エンジンが利用可能です。

※3 AmiVoice API Private : アドバンスト・メディア社が提供する、ユーザ企業の要件に合わせて柔軟に専用環境の音声認識サーバを構築するサービス。

※4 ルールグラマのご提供条件などについては、アドバンスト・メディア社へお問い合わせください。

「ルールグラマ」は、電話番号や製品型番など、パターンの決まった数字や単語の認識に適したエンジンです。また、「氏名」「住所」エンジンを活用すれば、お客さまから氏名や住所を聴き取る際に、氏名を片仮名で表示することや、地名や番地を正しい表記で認識することが可能になります。

間違っって音声認識されやすい単語などの認識精度が高まるため、正しい内容に修正するという作業を削減することができます。

■その他の機能改善

- 個別のアカウントの設定情報について、所属するコールセンター・着信グループや、使用する電話端末といった項目別に、操作権限 (参照・編集・削除の可否) を一括で登録・変更できるようになりました。

- 通話データに関する各レポート（コールセンターレポート・エージェントレポート・アウトバウンドレポート）について、集計時の条件設定の保存が可能になりました。
- お客さま・オペレーター・転送先の受話者で「三者通話」の使用をする際、オペレーターが途中で退出した場合でも、残った二者で通話を継続することができるようになりました。

「その他の機能改善」に関する詳細は、BIZTEL ブログで公開している「リリースノートブログ」をご参照ください。

<https://biztel.jp/blog/2024/02/14/13266/>

今後も BIZTEL は、ユーザの要望をもとにしたさまざまな機能の追加や使いやすさの向上を継続し、電話業務における課題解決・効率化を支援してまいります。

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 2023 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第 7 版）』においては、クラウド型コールセンターシステム 7 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、7 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