

報道関係者各位  
プレスリリース

No. BZ240307-01  
2024年3月7日  
株式会社リンク

**クラウド型 CTI/コールセンターシステム「BIZTEL」が  
AI 音声自動対話サービス「AI Messenger Voicebot」とシステム連携を実現  
~~ シームレスな連携で、ボイスボット運用時の課題を解決。  
通信コストの削減と、センター業務の効率化を促進 ~~**

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、株式会社サイバーエージェント（本社：東京都渋谷区、代表取締役：藤田 晋）の連結子会社で、生成 AI の活用によって業務改善を推進する株式会社 AI Shift（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：米山 結人、以下 AI Shift）が提供する「AI Messenger Voicebot」とのシステム連携の開発・検証を行ったところ、ボイスボット運用時の通信コストの削減や、オペレーターへ顧客応対を引き継ぐ際の課題解決が実現しました。

本システム連携に関するサービスの提供開始は、2024年4月ごろを予定しています。

両社はこの取り組みを通じ、ボイスボットによるコールセンター業務の効率化・自動化を促進してまいります。

※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 2023年度版 クラウド型 CRM 市場編（第7版）』による。



電話業務における人手不足の対応策として、生成 AI をはじめとした人工知能の活用が注目が集まるなか、音声による対話が可能な「ボイスボット」は対応の自動化が可能になるため、オペレーター業務の削減を実現する効果的なソリューションとして期待が寄せられています。

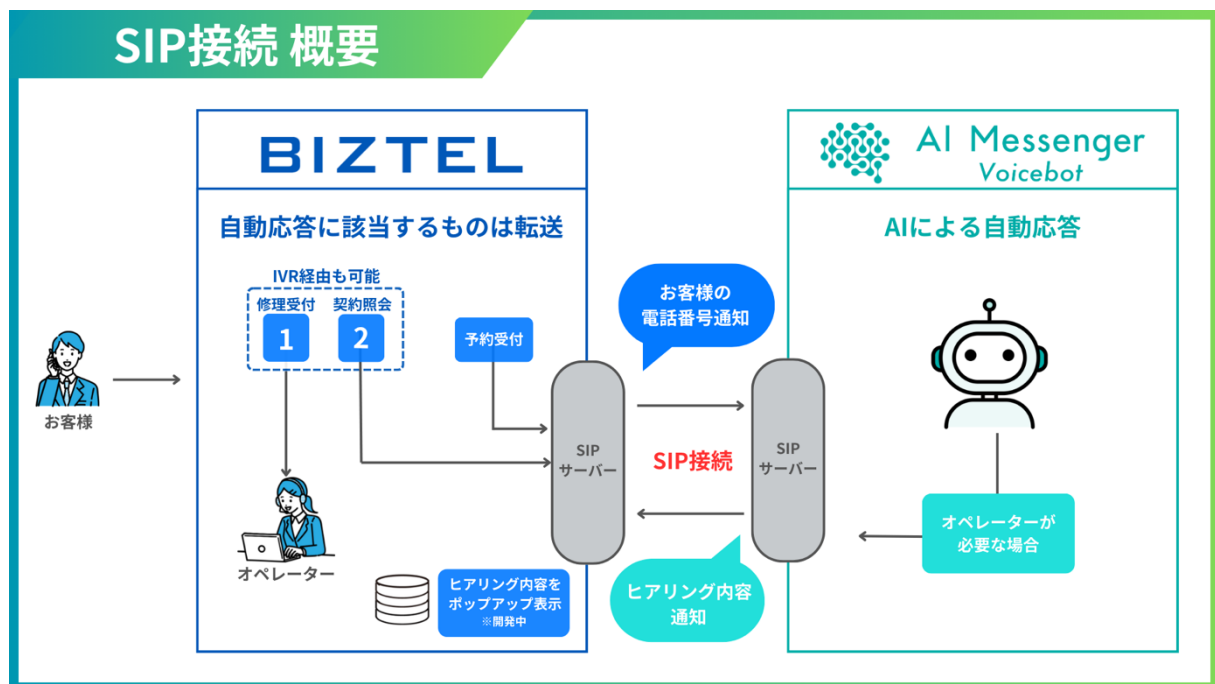
導入するコールセンターの多くは、既存の電話番号にかけることでボイスボットが利用できるようにしていますが、着信をボイスボットへつなぐ際や、ボイスボットでの完結が難しい対応をオペレーターに引き継ぐ場合、従来は外線経由での転送をしており、企業側でそのための通信費用を負担していました。

また、ボイスボットからオペレーターへ通話を転送する際、お客様の電話番号がオペレーターに通知されないため、顧客データの参照に時間がかかるなどの運用課題がありました。

今回のBIZTELとAI Messenger Voicebotの取り組みでは、SIP（※2）で接続することによって、外線を経さずに両サービスが連携できるようになるため、ボイスボットの運用にかかる通信コストを抑えることができます。また、シームレスな情報伝達が可能になり、ボイスボットを経由してもお客様の電話番号がオペレーターに通知されるため、即時に顧客データの確認ができるなど、業務の効率化も実現します。

これらの機能については、2024年4月ごろの提供開始を予定しています。

※2 SIP (Session Initiation Protocol) : インターネットを介して音声通話を実現するための通信制御を行うプロトコルで、デジタル化した音声データを送信する役割がある。本連携では、通話転送時にお客様の電話番号などの情報を伝達する際にも利用している。



さらに現在は、ボイスボットによる対応履歴をオペレーター用のBIZTEL操作画面に表示させる機能の開発も進めています。この機能が実現することで、用件を繰り返し説明するといったお客様の手間がなくなり、ボイスボット利用時のユーザビリティが向上するほか、オペレーターはスムーズな用件把握による迅速な対応が可能となるため、対応品質の向上、さらには顧客の満足度向上にもつながります。

リンクと AI Shift は、今後もシステム連携などの協業を通じて、電話対応業務の自動化を後押ししていくとともに、コールセンター運営におけるさまざまな課題解決と業務効率化も促進してまいります。

### 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ーインターフェースに加え、CRM 連携をはじめ、AI ソリューションとの連携など、多彩な機能を提供しており、顧客対応や運営の効率化、業務の自動化を支援しています。

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/>

### AI Messenger Voicebot について

AI チャットボット「AI Messenger Chatbot」の対話戦略技術を活かした“音声対話に特化した独自対話エンジン”により、従来の音声ガイダンスとは異なるインタラクティブでスムーズな音声対話を実現する電話対応の自動化サービスです。

サービスの詳細は、<https://www.ai-messenger.jp/voicebot/> をご覧ください。

### 株式会社 AI Shift について

株式会社サイバーエージェントの 100%子会社として 2019 年に設立。「AI を民主化する」というミッションを掲げ、自社での AI プロダクトの開発やパートナー企業との協業による支援など、AI を軸とした事業を展開しています。特に、カスタマーサポート領域向けのプロダクトである、チャット対応を自動化する「AI Messenger Chatbot」、電話対応を自動化する「AI Messenger Voicebot」、対話内容を自動要約する「AI Messenger Summary」は、既に金融・自治体・飲食・サービス・不動産などあらゆる業界の企業に導入されています。

事業の詳細は、<https://www.ai-shift.co.jp/> 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](mailto:link-pr@vectorinc.co.jp)