

ニュースリリース

オルツ、国内トップシェアのクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」と協業開始
～AIが電話で自動応答するボイスボットの普及を叶え、企業のパフォーマンスの最大化に貢献～

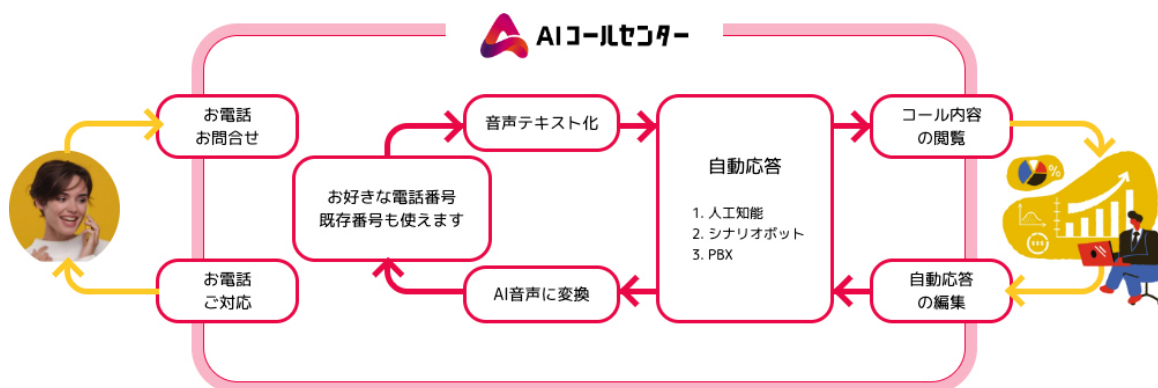
P.A.I.®（パーソナル人工知能）をはじめ、AIクローン技術でつくり出すパーソナルAIの開発および実用化を行う株式会社オルツ（本社：東京都港区、代表取締役：米倉 千貴、以下、オルツ）は、本日、6年連続 国内シェア第1位※1のクラウド型CTI/コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」を展開する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下、リンク）との協業を開始したことを発表いたします。今後、両社はコールセンター業界におけるボイスボットの普及に向け、協力体制を強化してまいります。

BIZTEL × **AIコールセンター**

オルツは、ニューノーマル時代のコールセンターニーズに応えるため、AIが電話対応を行う次世代ボイスボットサービス「AIコールセンター」（<https://aicallcenter.ai/>）を提供しています。本サービスは、当社が長年の研究開発で培ってきた自然言語処理技術による“AIとの自由対話”が可能な音声対話AIソリューションです。

▶ 「AIコールセンター」紹介動画：<https://youtu.be/oktj89pSn4M>

対して、リンクが提供する「BIZTEL」は、エンタープライズ企業から中小企業まで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、IVR※2や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。



コールセンター業界では、離職率の高さからオペレーターやスーパーバイザーの採用・育成が大きな課題となっており、このような課題に対応するためのリソース捻出の観点から、顧客との会話を理解した上でAIが自動応答を行うボイスボットに注目が集まっています。また、ボイスボットの導入によって無人で24時間365日の対応が可能になることに加え、従来のIVRのように顧客が音声ガイダンスを最後まで聞く必要がない点から、生産性やCX（顧客体験）の改善への効果が期待されています。

今後、オルツとリンクはよりパートナーシップを強化し、ボイスボットとPBXのシームレスな連携の検討、ならびに国内のコールセンターにおける導入支援をさらに加速させ、センター運営者の課題解決に貢献してまいります。

※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2022年度版 クラウド型CRM市場編（第6版）』による

※2 IVR（Interactive Voice Response）：自動音声応答システム。電話をした顧客に「配送予定日の確認をされる方は『1』を、それ以外の問い合わせの方は『2』を押してください」といった音声ガイダンスを流し、目的に応じてコールを担当オペレーターに振り分ける機能。

■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。

<https://www.link.co.jp/>

■株式会社オルツについて

2014年11月に設立されたオルツは、P.A.I.®（パーソナル人工知能）、AIクローンをつくり出すことによって「人の非生産的労働からの解放を目指す」ベンチャー企業です。また、AIの対話エンジンの開発から生まれた音声認識テクノロジーを活用した「AI GIJIROKU」などのSaaSプロダクトを開発・提供しています。2022年6月にシリーズDラウンドで35億円の資金調達を実施し、累計調達額は62億円に及びます。

<https://alt.ai/>

<報道関係者からのお問い合わせ先>

株式会社オルツ 広報 西澤

TEL：03-6455-4677 e-mail：press@alt.ai

<アライアンスに関するお問い合わせ先>

株式会社オルツ AI Solutions事業部 浅井

TEL：03-6455-4677 e-mail：aicallcenter@alt.ai