

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ240627-01
2024年6月27日
株式会社リンク

**コールセンター特化のeラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin」が、
教育コンテンツ改善のための情報が収集・分析できる「アンケート機能」を提供開始
～～ 受講生の満足度・理解度をリアルタイムで集計し、研修効果の向上を迅速化 ～～**

7年連続 国内シェア第1位(※1)のクラウド型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、コールセンター向けのeラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin (ビズテル ショウイン)」において、研修の満足度や理解度などを計測し、カリキュラムの改善が効果的に行える「アンケート機能」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。

■コールセンターの人材育成を効率化・スピードアップできる教育サービス

BIZTEL shouin は、コールセンター業務に特化したクラウド型の教育サービスです。苦情対応・敬語の使い方・クッション言葉などの電話対応の基礎講座や、KPI 管理といったマネージャー・SV 向けの研修など、センター業務を網羅した100本以上の動画が視聴できます。また、自社で制作した研修動画やマニュアルの共有、受講者の理解度が測定できるクイズ機能、社内試験が簡単に作成・実施できる検定機能、通話録音をもとにしたオペレーターの対応品質の評価・フィードバックが効果的に行える音声レビュー機能など、教育業務を改善する多彩な機能が利用できます。

■研修の見直し・ブラッシュアップは、「管理者の負荷削減」においても効果的な取り組み

コールセンターの管理者はオペレーターに対し、製品・サービスの内容についてはもちろん、システムやツールの使い方、事務に関するフロー・ルールなど、多岐に渡った研修を行います。

研修の内容がオペレーターにとって理解しづらいものであったり、説明が不足している点があったりすると、実務中にフォローが必要になる機会が増えるほか、誤案内や事務ミスが発生にもつなが

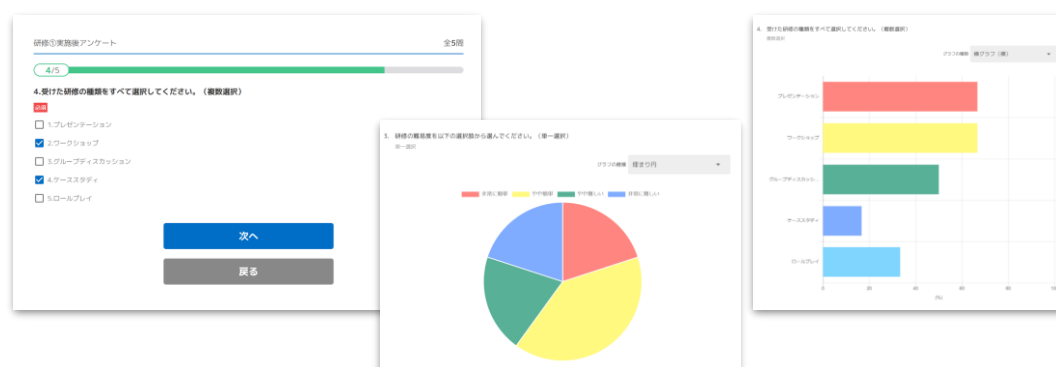
りかねず、管理者の負担を増加させる大きな要因となりえます。

研修内容の見直し・ブラッシュアップは、コールセンターの管理者・オペレーター双方の負担を削減する上で効果的な取り組みとなりますが、日々のセンター運営や顧客対応業務と並行して研修を準備・実施している管理者にとって、オペレーターからのフィードバックを収集・計測し、改善点を洗い出すといったことを仕組み化することは容易ではなく、実践できているケースが少ないのが実情です。

■アンケート機能の活用で、より効果的なカリキュラムを作成

今回、標準機能として提供を開始するアンケート機能は、BIZTEL shouin での研修修了時など、任意のタイミングでアンケートを実施し、結果をリアルタイムで集計することができます。

この機能の活用によって、管理者は手間をかけることなくオペレーターからのフィードバックが自動で収集できるようになり、研修の改善を迅速かつ継続的に行うことが可能になります。



■アンケート機能 4つの特長

・研修満足度・理解度の測定

カリキュラム修了者の満足度や理解度に関する情報を収集し、研修の効果を定量的に評価することができます。

・検定やコースに紐付け

BIZTEL shouin で作成した検定や、研修のコースにアンケートを関連付けることができ、各カリキュラムの効果を評価することが可能です。

・柔軟なカスタマイズ

質問内容や形式を自由にカスタマイズし、目的に応じたアンケートを作成することができます。選択式や自由記述式など、多様な形式で質問が作成できます。

・リアルタイムの集計と分析

アンケート結果をリアルタイムで集計し、グラフと共に管理画面に表示します。Excel 形式でのエクスポートにも対応しています。

■コールセンター業務を効率化するための機能改修を加速

BIZTEL shouin は、コールセンター運営の課題解決に寄与する e ラーニング・教育管理サービスとして、人材育成に携わる方のさまざまなご要望をもとに、高品質な学習コンテンツの提供および業務を効率化するための機能改修を今後も継続・加速させていく予定です。

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/>