

プレスリリース

No. BZ240902-01

2024年9月2日

株式会社リンク

**問い合わせの取りこぼしや、折り返しの抜け漏れを削減
コールバック業務の効率化が実現する「折り返し呼管理」機能を提供開始
～～ 新機能追加や使いやすさを改善した最新バージョン「3.10.0」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、以下 リンク)は、本日より、お客さまへの折り返しが必要な通話を管理できる「折り返し呼(おりかえしこ)管理」や、コールセンター運営における生産性の指標となる AHT(※2) 算出機能の拡張など、新機能の追加や使いやすさを改善した最新バージョン「3.10.0」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。

※2 AHT(Average Handling Time): 通話・保留・切電後の後処理にかかる時間を合計して算出した「1件あたりの応対」の平均時間のこと。

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、AI による通話の評価・要約やボイスボット連携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 3.10.0 の追加機能

● 折り返し呼管理 **標準機能(一部オプション)**

お客さまへの折り返しが必要な通話を「折り返し呼」として登録し、管理ができる機能です。

例えば、通話の混雑によりオペレーターへつながらず前に切電した着信や営業時間外の着信、問い合わせへの回答に時間を要し折り返しとなった通話などを登録することで、受電が難しい場面での問い合わせの取りこぼしの削減や、折り返しが必要な呼情報の見える化によるコールバック業務の効率化が実現します。

登録された日時やお客さまの電話番号、担当するオペレーターなどの情報は、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オペレーター向けの画面）から確認することが可能です。

管理者は、折り返し呼の登録時に通知が受け取れることに加え、詳細情報の確認・変更もでき、センター全体のコールバック業務の一元管理をすることができます。また、稼働状況モニタリング（センター全体のコール状況や、オペレーターの業務ステータスが一覧で把握できる機能）から未対応の折り返し件数も把握できるので、対応の抜け漏れ防止も実現します。



稼働状況モニタリングでの動作イメージ

オペレーターは担当する折り返し呼の情報をワークスペースから一覧で確認できるほか、表示されたお客さまの電話番号をクリックするだけで発信ができるクリックトゥコールも利用できるため、1つのユーザインターフェースでスピーディーな折り返しが可能です。

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 2024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(2023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/>