

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ241028-01
2024年10月28日
株式会社リンク

**株式会社 Zation が「BIZTEL」と AI ボイスボット「commubo」の
スムーズな連携により、AI と人のハイブリッドオペレーションを実現
— 問い合わせの 50%を自動応答で対応し、オペレーターリソースを最適化 —**

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、BIZTEL が株式会社ソフトフロントジャパン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高須 英司、以下 ソフトフロントジャパン）が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」と連携し、株式会社 Zation（本社：東京都港区、代表取締役：田村 佳則、以下 Zation）に採用された事例を公開します。

※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、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、アウトソーサー・金融・メーカー・小売・製薬・IT・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。

ソフトフロントジャパンが提供する AI ボイスボット「commubo」と BIZTEL は、2024 年 4 月にシステム連携を開始しました（※2）。両サービスを採用し、AI と人のハイブリッドオペレーションを実現した事例の概要は以下の通りです。

※2 詳細は[プレスリリース（クラウド型 CTI/コールセンターシステム「BIZTEL」と AI ボイスボット「commubo」が連携開始）](#)をご覧ください。

■背景

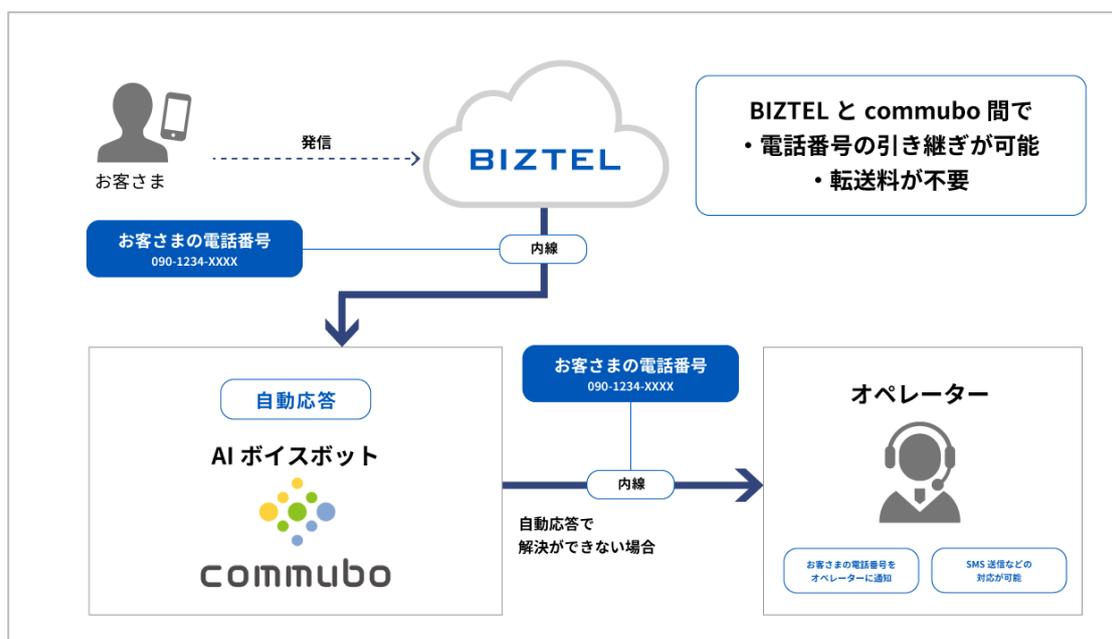
コールセンターの BPO 事業を展開する Zation は、2014 年に BIZTEL を導入し、すべてのコールセンターで利用していました。その中の一つであるテクニカルサポート業務では、問い合わせ件数の増加により対応が追いつかないケースが発生していました。コールセンター業界で人材確保がますます難しくなる中、従来の人的リソースに依存する体制ではなく、自動応答と有人対応を組み合わせたハイブリッドなオペレーションを目指し、ソフトフロントジャパンが提供する AI ボイスボット「commubo」を採用しました。

■効果

BIZTEL と「commubo」を連携させることで、BIZTEL で受信したエンドユーザからの電話問い合わせに「commubo」が自動応答し、解決が難しい場合はオペレーターが引き継ぐハイブリッドコールセンターが実現しました。

両サービス間では外線を使わず内線で通話転送ができるため、転送通話料がかからずコストを抑えた運用が可能になりました。また、お客さまの電話番号は両サービス間で引き継がれるため、「commubo」で自動応答した後、BIZTEL でオペレーターが引き継ぐ際に、電話番号に対して SMS 送信ができるようになりました。

導入からわずか半年で自動応答の割合が 50%に達し、対応の遅れが解消されました。さらに、有人対応の時間が削減されたことで、オペレーターは別拠点のフォローやデータ分析などの改善業務に時間を割けるようになり、業務効率が向上しました。



BIZTEL と commubo を連携すると電話番号の引き継ぎや転送コストを抑えた運用ができる

■本導入事例の詳細

株式会社 Zation 事例ページ <https://biztel.jp/case/cs/15018/>

株式会社 Zation について

「Globalization (国際化)」「Optimization (最適化)」「Visualization (見える化)」を3つの事業方針とし、BPO 事業・コールセンター事業を中心にサービスを提供しています。

<会社概要>

会社名 : 株式会社 Zation

事業内容 : BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)事業、コールセンター事業

URL : <https://zation.jp/>

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『マーケティング市場の現状と展望 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/>

株式会社ソフトフロントジャパンについて

ソフトフロントジャパンは、ソフトフロントホールディングスの子会社として 2016 年 8 月の発足以来、表現力豊かにつながる・伝わるコミュニケーションプラットフォームとして、通話・ビデオチ

チャット・メッセージによるリアルタイム・コミュニケーションを中心とした各種製品やサービスを提供しています。最近では永年培ってきた音声伝送技術を元に、AI や自動化技術も取り入れ、電話業務を自動化するクラウドテレフォニーサービスプラットフォーム「telmee」や、自然会話 AI ボイスボット「commubo」を展開し、様々な事業領域で新しいコミュニケーションビジネスを創出しています。事業の詳細は、<https://softfront-japan.co.jp/>をご覧ください。

自然会話 AI ボイスボット「commubo (コミュボ)」について

「commubo」は「継続的で」「複雑な」音声の会話に対応する自然会話 AI ボイスボットです。自然な会話の高速 AI、Web からの簡単操作、システム連携など、自動化や効率化のための機能性だけでなく、導入企業ごとに異なる業務体制や業務フローに最適にフィットする柔軟性を兼ね備えています。

これまでコンタクトセンター業務を中心に、あふれ呼対策や注文受付、予約受付、督促業務など、受電業務・架電業務を問わず、様々な業界において電話業務の効率化や生産性向上を支援しています。サービスの詳細は、<https://commubo.com>をご覧ください。