

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ241112-01
2024年11月12日
株式会社リンク

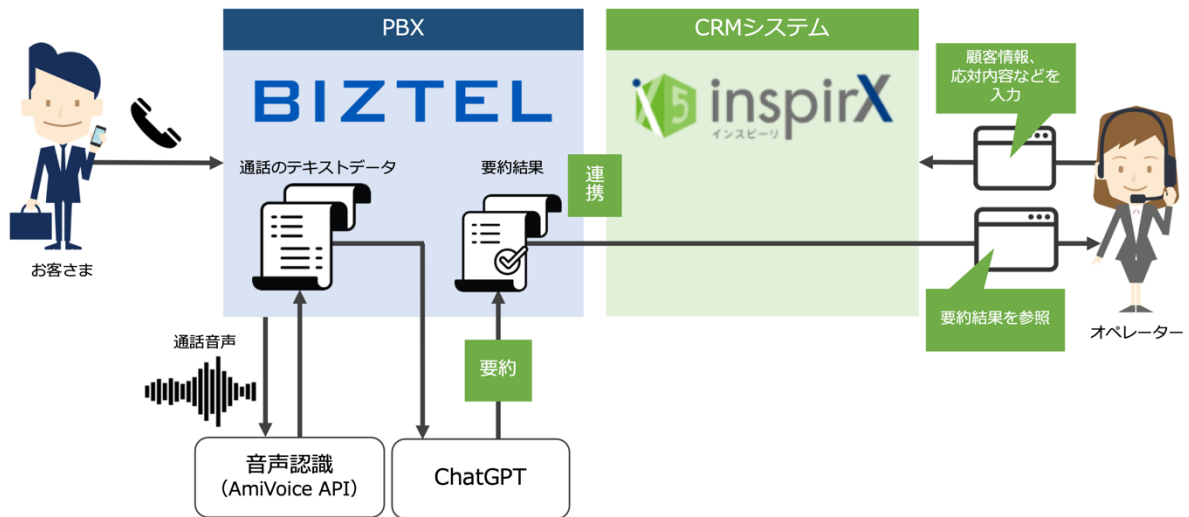
**「BIZTEL」の ChatGPT 連携モデルで作成した通話の要約結果が
コンタクトセンターCRM「inspirX」で表示可能に
～～ オペレーターの後処理時間を削減し、センターの生産性向上を実現 ～～**

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）が展開するクラウド型 CTI /コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」は、本日、ChatGPTを活用した機能「問い合わせ高精度要約モデル（※1）」による通話の要約結果が、バーチャレクス・コンサルティング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山 勇人、以下 バーチャレクス）の検証により、同社が提供するコンタクトセンターCRMソフト「inspirX（インスピーリ）」で正常に表示されることが確認できたことをお知らせします。

※1 問い合わせ高精度要約モデル：BIZTEL のオプション機能「音声認識連携（AmiVoice API）」および「API 連携コールアクション」を利用し、ChatGPT の API と連携して通話内容の要約を行い、CRM システムへ自動で記録するモデル（本モデルの料金やその他の詳細については、

https://biztel.jp/wp-content/uploads/2023/05/release_20230509.pdf をご覧ください）

この連携では、BIZTEL の「音声認識連携（AmiVoice API）」によって通話内容をテキスト化し、その内容を ChatGPT で要約します。さらに、その要約結果をオペレーターが参照するインスピーリの画面に表示することが可能です。これにより、オペレーターの応対後の作業時間を大幅に短縮することができます。



BIZTEL・音声認識連携 (AmiVoice API)・ChatGPTによる通話の要約結果をインスピーリに連携する仕組み

要約	お客様からの問い合わせ内容は、インターネットの速度が遅いこと。 BIZTELユーザは、お客様の住所とアカウント番号を確認。 デバイスの数や使用時間などの情報を聞き取り、ルーターの再起動を提案。 再起動後、速度が回復したとの報告があり、ルーターの配置や接続デバイスの数についてアドバイスを提供。 お客様はアドバイスを受け取り、引き続き試してみること。
キーワードリスト	インターネットの速度
複合キーワードリスト	インターネット 問い合わせ 速度 遅い
NGワードリスト	
5件のうち、1-15件を表示しています。 [00:00 - 12:34] オペレーター	

インスピーリでの要約結果の表示イメージ

(提供：インスピーリ開発元であるバーチャレクス・コンサルティング株式会社)

コールセンターでは、通話後に対応内容を記録する業務を行います。この際、要点をすぐに把握できるよう端的にまとめることが求められますが、オペレーターのスキルや経験によって記録の正確さや詳細さにばらつきが生じたり、対応後の作業時間 (ACW (※2)) の長さがセンターの生産性に影響を与えるといった課題がありました。

※2 ACW (After Call Work) : オペレーターが対応終了後に行う事務作業や通話内容の記録、お客さま情報の更新といった業務にかかる平均時間のことで、コールセンターの生産性を測る重要な指標のひとつ。

今回の取り組みにより、ChatGPT を活用した記録内容の平準化や要点の抜け漏れ防止が可能になります。さらに、通話の要約結果を CRM に自動連携することで ACW が大幅に削減され、センター全体の生産性向上も期待できます。

リンクとバーチャレクスは、今後も両社のシステム連携を通じて、コールセンター運営における課題の解決や業務の効率化を促進し、センターが目指す顧客満足度の向上に貢献してまいります。

inspirX (インスピーリ) について

バーチャレクスが開発している、企業と顧客の関係構築のために役立つ、電話・メール・ウェブ・Fax などマルチチャネル対応型の顧客対応業務支援 (CRM) ソフトウェアです。顧客がどのチャネルからコンタクトをしても、顧客情報はひとつの画面で一元的かつリアルタイムに管理できるため、対応チャネルの拡大による業務の煩雑化を防ぎ、顧客満足度を向上できます。また、情報検索のしやすさ、顧客対応のための FAQ やテンプレート機能も既存ユーザから一定の評価をされています。有事の際の BCP 対策の一環として、分散拠点での利用やテレワーク体制への迅速な切り替えなどにも活用できます。

サービスの詳細は、<https://inspirx.jp/> をご覧ください。

バーチャレクス・コンサルティング株式会社について

バーチャレクス・コンサルティングは創業以来「企業と顧客の接点領域」にフォーカスしたビジネスを展開しており、「顧客の成功こそが自社成長の鍵である」というカスタマーサクセスの考え方にもとづき、“Succession with You” — 一度きりの成功の「Success」ではなく、連続する成功という意味の「Succession」を、「for You」ではなく、伴走するという意味で「with You」していくことを企業として掲げています。現在では顧客企業の CRM 領域の DX・デジタルシフトを、コンサルティング・テクノロジー・オペレーションのケイパビリティを融合させ、ワンストップ伴走型でサービスを展開しています。

詳細は、<https://www.virtualex.co.jp/> をご覧ください。

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/>