

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ250116-01
2025年1月16日
株式会社リンク

**クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」と
150以上の言語に対応した通訳サービスを提供する「Oyraa」が協業を開始
～～ 電話業務における外国語対応のサポートを強化 ～～**

8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、英語・中国語・フランス語をはじめ、153の言語に対応できる通訳サービスを提供する株式会社 Oyraa (オイラ) (本社:東京都港区、代表取締役社長:コチュ・オヤ、以下 Oyraa) との協業を開始したことをお知らせします。

※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 2024 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第8版)』による。



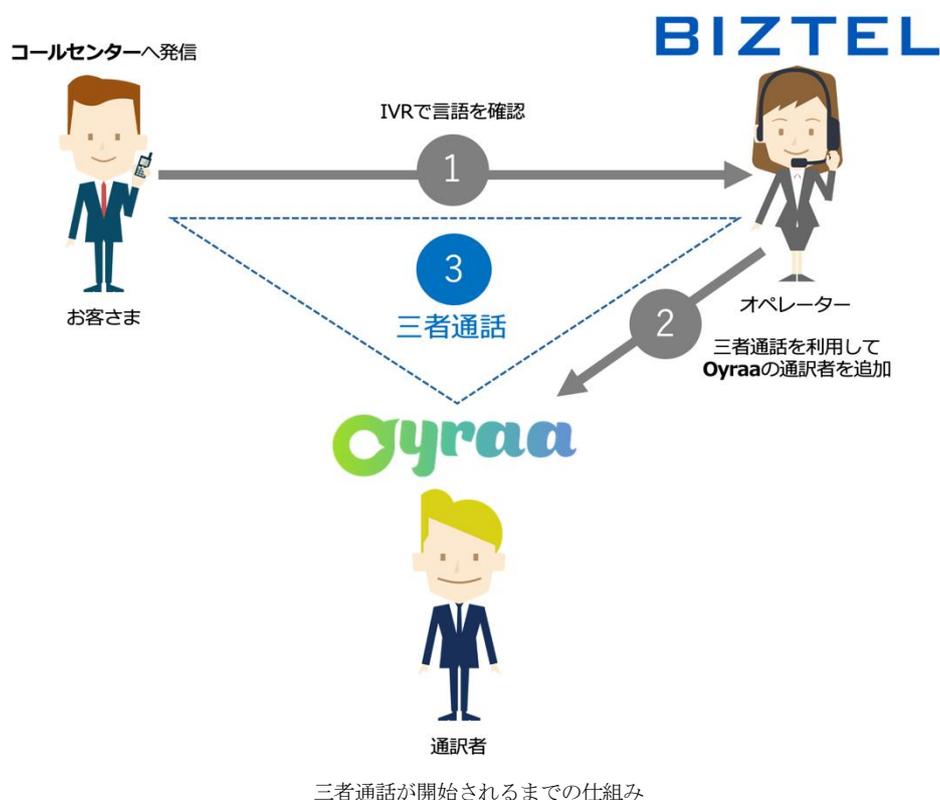
リンクが提供する「BIZTEL」は、さまざまな規模や業界の 2,000 社以上が利用するクラウド型のコールセンターシステムです。クリアな通話、安定したシステム、高水準のセキュリティ、シニア層のオペレーターにも使いやすいユーザーインターフェースに加え、生成 AI による通話の評価・要約やボイスボット連携といった多彩な機能を提供しており、メーカー・小売・金融・製薬・IT・インフラ・サービス業などの幅広い業界において、顧客対応やセンター運営の効率化、業務の自動化を支援しています。

この度、協業を開始する「Oyraa」は、153の言語に対応し、2,700名以上の通訳者が登録されている通訳アプリです。24時間365日いつでも予約不要で通訳者を呼び出し、1分単位で通訳サポートを受けることができます。役所手続きや医療機関の受診など日常生活のあらゆるシーンにおいて、音声やチャットによる通訳サポートを提供することで、日本語が堪能でない外国人の方の生活を支援しています。高品質な通訳をリーズナブルな価格で利用できるため、外国語コミュニケーションが必要なすべての方に利用いただけるサービスです。

昨今、在留外国人の増加に伴い、在留外国人向けにサービスを提供する企業が増えています。それにより、特に ライフライン・医療・不動産といった日常生活に関連するサービスのコールセンターでは、外国人のお客さまからの問い合わせも増加傾向にあります。

しかし、コールセンターでは、外国語対応ができるオペレーターの採用が難しいことや、外国人のお客さまからの問い合わせが少ないセンターは外国語対応専門のオペレーターを配置しても十分な費用対効果を得ることができないといった、さまざまな課題を抱えています。

今回の BIZTEL と Oyraa の協業により、外国人のお客さまから問い合わせがあった場合、BIZTEL の標準機能である「IVR (※2)」「三者通話」を活用することで、オペレーターと Oyraa の通訳サポート担当者を交えた三者通話による外国語対応を簡単に実現することができます。



※2 IVR(Interactive Voice Response)：自動音声応答システム。電話をした顧客に音声ガイダンスを流してダイヤルボタンを押すように促し、その番号に応じて顧客の用件を振り分ける仕組みが構築できる機能。今回は顧客に希望する言語を選択してもらうために利用している。

言語に不安を感じるお客さまが安心して問い合わせできるだけでなく、スピーディーな外国語対応が実現するため、顧客満足度の向上が期待されます。また、Oyraa は予約不要で利用できるため、外国語対応に自信のないオペレーターでも通訳者を介したスムーズな対応が可能になり、安心して業務を行うことができます。

Oyraa の通訳サポートは、月額 2 万円の基本料と 1 分単位の利用料から利用できるため、外国人のお客さまからの入電が少ないセンターでも最小限のコストで運用ができます。また、外国人のお客さまから毎月一定(累計数時間/月)の入電が見込まれる場合のお得なプランも用意しています。

Oyraa と BIZTEL の利用に関するお問い合わせは、BIZTEL の担当営業にご連絡ください。

または、お問い合わせフォーム（ <https://biztel.jp/guest/inquiry/> ）より利用をご検討いただいている旨をお伝えください。

今後、リンクと Oyraa は、よりパートナーシップを強化し、コールセンターにおける外国語対応の課題解決に貢献してまいります。

Oyraa (オイラ) について

24 時間 365 日いつでも予約不要でプロの通訳者を呼び出し 1 分単位で言語支援を受けられる通訳アプリです。「グローバル通訳者ネットワーク×スマホアプリ」によって、現状の AI では実現できない高い品質・柔軟性を兼ね備えた “人間ならではの” の通訳を誰もが簡単に、かつ低コストで利用できるサービスを実現しました。『Oyraa』によって世界中のユーザさまの目の前に立ち上がる言語の壁を取り払いながら、サービス提供により蓄積されるデータを活用することで人間に負けない品質や柔軟性を持った機械音声通訳・コンシェルジュサービスを開発し、社会に実装していきます。サービスの詳細は、<https://www.oyraa.com/pages/home/ja> をご覧ください。

株式会社 Oyraa について

所在地：東京都港区虎ノ門 4-1-1 神谷町トラストタワー 23 階

代表者：代表取締役社長 コチュ・オヤ

事業内容：通訳者及びマルチリンガルを擁する人材ネットワーク

(グローバル・オンライン・プラットフォーム) の管理、運営、広告代理事業

設立：2017 年 3 月

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 2024 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第 8 版)』においては、クラウド型コールセンターシステム 8 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、8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/>