

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ250331-01
2025年3月31日
株式会社リンク

**日本システム技術株式会社 が「BIZTEL」と
AI 音声自動対話サービス「AI Messenger Voicebot」を連携し活用
わずか半年で電話対応件数の 50%を自動化し、業務全体の効率化を実現**

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、株式会社 AI Shift（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：米山 結人、以下 AI Shift）が提供する「AI Messenger Voicebot」と連携し、日本システム技術株式会社（本社：東京都港区・大阪府北区、代表取締役社長：平林 武昭、以下 JAST）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 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。

AI Shift が提供する AI 音声自動対話サービス「AI Messenger Voicebot」と BIZTEL は、2024年3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、業務の効率化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 \(クラウド型CTI/コールセンターシステム「BIZTEL」がAI音声自動対話サービス「AI Messenger Voicebot」とシステム連携を実現\)](#) をご覧ください。

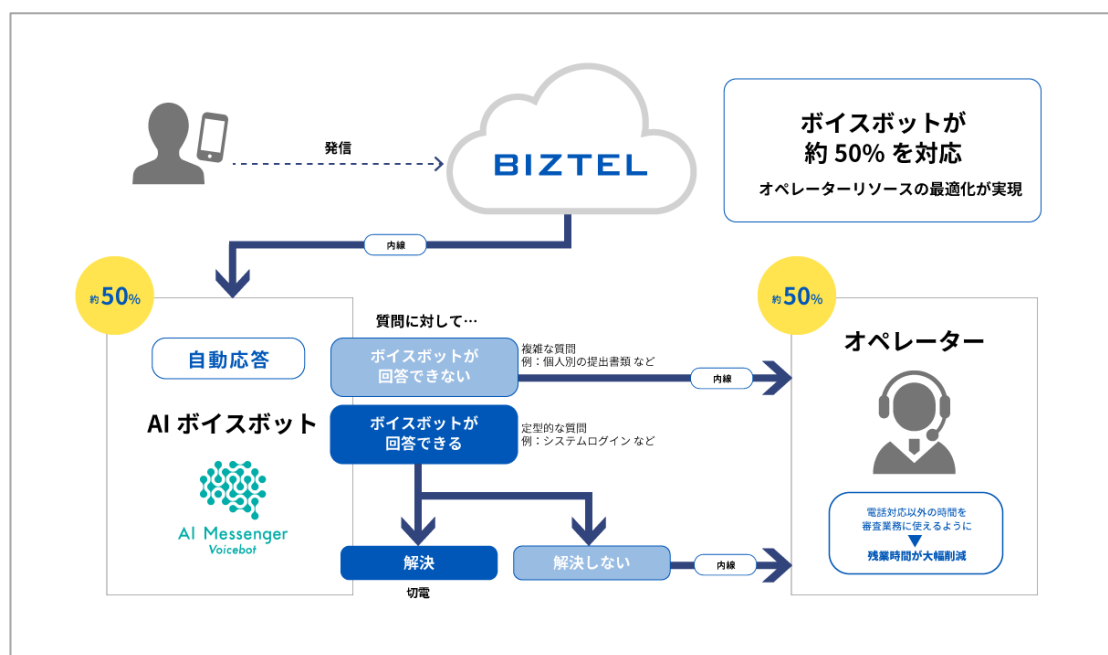
■背景

健康保険組合向けに保険者業務支援システム「i B s s (アイビス)」を提供する JAST のヘルスケアイノベーション事業部では、保険者からの依頼を受け、i B s sに関する健康保険組合の加入者からの問い合わせ対応や、被扶養者資格調査の審査業務などを行なっています。JAST では従来、電話での問い合わせをすべて有人で対応していましたが、サービス拡大により増加する問い合わせ対応に課題を感じていました。そこで、業務効率化と生産性向上のため 2024 年に BIZTEL を導入、さらに定型的な用件対応を自動化し、オペレーターのリソースを審査業務に充て、業務全体の最適化と品質向上を目指し、AI Shift が提供する「AI Messenger Voicebot」を採用しました。

■効果

「BIZTEL」と「AI Messenger Voicebot」は、SIP (※3) で連携しており、外線を経さず内線で通話を転送できるため、通信コストを抑えて運用ができます。JAST では、両サービスの活用にあたり、過去の問い合わせデータを分析し、PDCA を回しながら自動化に向けたフローを構築したことで、導入からわずか半年で全体の問い合わせのうち約 50%をボイスボットで完結し、複雑な用件の場合はシームレスにオペレーターに引き継ぐといった運用を実現しました。この結果、オペレーターの電話対応件数が減少したことで、審査業務に割く時間が増加するなど、センター全体の業務効率が改善されました。

※3 SIP (Session Initiation Protocol) : インターネットを介して音声通話を実現するための通信制御を行うプロトコルで、デジタル化した音声データを送信する役割がある。本連携では、通話転送時にお客さまの電話番号などの情報を伝達する際にも利用している。



「ボイスボット連携」のイメージ

■本導入事例の詳細

日本システム技術株式会社 事例ページ

<https://biztel.jp/case/cs/16024/>

日本システム技術株式会社について

完全独立系プロバイダーとして、多彩な分野でハードウェアやプラットフォームなどの広範なソリューションを提供しています。

<会社概要>

会社名 : 日本システム技術株式会社

事業内容 : DX&SI 事業、パッケージ事業、医療ビッグデータ事業、グローバル事業

URL : <https://www.jast.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 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/>

AI Messenger Voicebot について

AI チャットボット「AI Messenger Chatbot」の対話戦略技術を活かした“音声対話に特化した独自対話エンジン”により、従来の音声ガイダンスとは異なるインタラクティブでスムーズな音声対話を実現する電話対応の自動化サービスです。

サービスの詳細は、<https://www.ai-messenger.jp/voicebot/> をご覧ください。

株式会社AI Shift について

株式会社サイバーエージェントの100%子会社として2019年に設立。「AIを民主化する」というミッションを掲げ、自社でのAIプロダクトの開発やパートナー企業との協業による支援など、AIを軸とした事業を展開しています。特に、カスタマーサポート領域向けのプロダクトである、チャット対応を自動化する「AI Messenger Chatbot」、電話対応を自動化する「AI Messenger Voicebot」、対話内容を自動要約する「AI Messenger Summary」は、既に金融・自治体・飲食・サービス・不動産などあらゆる業界の企業に導入されています。

事業の詳細は、<https://www.ai-shift.co.jp/> をご覧ください。