

プレスリリース

No. BZ250508-01

2025 年 5 月 8 日

株式会社リンク

【コールセンターの手順書の作成時間が 約 1/2 に】

「AI 機能」で人材育成のための手作業を大幅削減。

コールセンター特化の e ラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin」が新サービス開始

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、コールセンター特化型の e ラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin（ビズテル ショウイン）」において、業務手順書の作成や、研修・OJT 担当者の一部業務を自動化し、作業時間が大幅に削減できる「AI 機能」の提供を開始しました。

※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。

BIZTEL shouin は、コールセンター業務に特化したクラウド型の教育サービスです。苦情対応・敬語の使い方・クッション言葉などの電話対応に関する基礎講座や、KPI 管理・カスハラ対策といったマネージャー・スーパーバイザー（以下 SV）向けの研修など、センター業務を網羅した 150 本以上の動画が視聴できます。また、自社で制作した研修動画やマニュアルも共有できるほか、通話録音をもとにしたオペレーターの応対品質の評価・フィードバックが効率的に行える音声レビュー機能、社内試験が簡単に作成・実施できる検定機能など、コールセンター独特の教育業務を効率化する多彩な機能が利用できます。

今回の新サービスでは、生成 AI を活用し、コールセンター固有の業務が削減できる機能を提供します。概要はつぎのとおりです。

■ 新サービス「AI 機能」概要

【機能1】オペレーション・事務の手順書を自動作成

BIZTEL shouin では、業務手順書をテキストや画像でわかりやすく作成・表示できる「シーンマニュアル」機能を提供しています。

従来、手順ごとの見出しや説明文はユーザ自身が作成する必要がありましたが、AI 機能のリリースにより、オペレーションや事務作業などについて説明した動画、または音声をアップロードすることで、その内容をもとに自動で作成できるようになりました。

コールセンターでは、新たに担当する商品・サービス・キャンペーンなどが随時追加されたり、効率化・ミス防止のためにオペレーションを変更したりすることがあります。その都度、マネージャーやSV は手順書・マニュアルを整備する必要が出てきます。

AI 機能を利用する場合、あらかじめオペレーションについての説明を録画・録音しておけば、あとはどのくらいの手順数でまとめたいかを指定し、記載したい内容・形式などの希望を入力することで、簡単に手順書の草案を作成することが可能です。

リンクが行ったシミュレーションでは、従来の方法で 60～90 分ほどかかっていた手順書の作成が、本機能を使用することで 30～45 分程度に短縮されることが確認できました（動画のアップロード、AI による解析・処理にかかる待ち時間を含む）。

管理職・SV は資料作成にかかっていた時間と労力を削減することができるため、その分の余裕をオペレーターへのフォローやさらなる改善などに割くことが可能になり、より効果的な業務運営が実現します。

①オペレーションについて説明した動画をアップ



毎日ご苦労でござる！ 誰かがコンテンツを作成する故、以下の空欄を埋めよ！

1.参照するファイルのアップロード

ここに動画をドラッグまたは選択してください
対応形式（動画）：mp4/mov/igt/avi
対応形式（音声）：wave/asf/mp3/m4a/m4r/3gp
容量：1.5G以下まで

※テキストデータ転送のため、アップロードに時間がかかる場合があります。

2.作成するシーン数

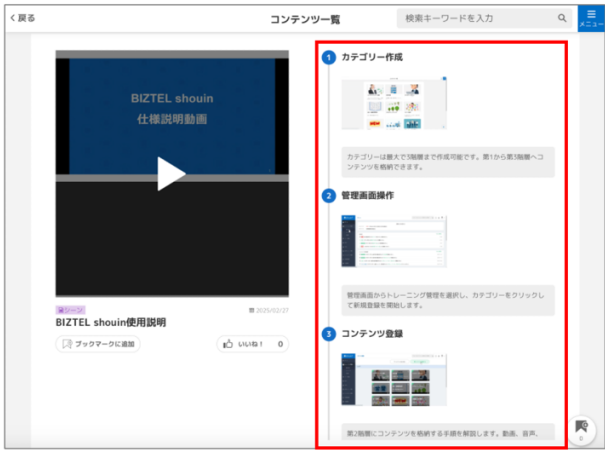
0

3.内容や表現の希望

- ・ 関係対象者
管理者
- ・ 言葉の表現
丁寧に

③各手順の見出し・説明文を自動で記載 (※2)

※2 画像は手動で登録します



戻る コンテンツ一覧 検索キーワードを入力

BIZTEL shouin 仕様説明動画

BIZTEL shouin使用説明

0 ユービー 0

1 カテゴリー作成

2 カテゴリーは最大で10個まで作成可能です。第1から第10個までコンテンツを登録できます。

3 管理画面操作

管理画面からトレーニング管理を選択し、カテゴリーをクリックして新規登録を開始します。

4 コンテンツ登録

既に登録したコンテンツを参照する手順を解説します。動画、音声、

②手順の数、記載したい内容・形式などを入力

【機能2】新人研修・OJT 中などのオペレーターに、個別コメントを自動作成

BIZTEL shouin は「日報」機能を提供しており、研修や業務の状況についてオペレーターから報告をあげることができます。SV・マネージャーはその内容に対してコメント・スタンプが送信でき、双方向でのコミュニケーションが可能です。

今回のAI機能の追加により、SV・マネージャーはコメントの文案を自動で作成できるようになり、より短時間でフィードバックや返信ができるようになりました。

日報機能を介したコミュニケーションが効果的なケースとして、新人研修やOJTが挙げられます。コールセンターでは、研修中のオペレーターが「学習のペースについていけない」「覚えなくてはならないことが多く、務まるのか不安」といった理由で、顧客との電話応対を開始する前に退職してしまうケースが少なくありません。そのため、トレーナーからの日々のフォローが極めて重要となります。

AI機能を利用することで、トレーナーは文章のトーン・感情・長さを選択するだけで、日報の内容にもとづいたコメントの文案を瞬時に作成することができます。研修生が多いケースでも、それぞれの状況に寄り添った返信を毎日行うことが可能です。

リンクが実施したシミュレーションでは、1件のコメント作成につき従来は平均5分ほど時間がかかりましたが、AI機能を活用することで1分程度まで縮めることができました。「研修生が10名、研修期間が2ヵ月」の例で試算すると、**約26時間40分の作業時間が削減**できます（※3）。

※3 作業時間の削減試算：研修生が10名、研修期間が2ヵ月（40営業日）の場合の比較

- 従来

コメント作成 約5分 × 研修生 10名 × 40営業日 = 約2,000分（33時間20分）

- AI機能を活用した場合

コメント作成 約1分 × 研修生 10名 × 40営業日 = 約400分（6時間40分）

→ 約1,600分（26時間40分）の削減効果

本機能により、オペレーターとSV・マネージャーの活発なコミュニケーションが効率的に実現し、離職率の低減やモチベーションの向上といったさまざまな効果が期待できます。

コメントのトーン・感情・長さを選択

助けて！マツカゲどん！

日報の返信コメントを マツカゲどん が助けて！
同様に答えてマツカゲどんにコメントを考慮してもらいましょう！
※出力されない場合はもう一度お試しください。

毎日ご苦労様でござる！ 読者が助けてしんぜよう。3つの問いに答えられよ。

まずはどのような表現にしたいかの？

素らかめ	普通	硬め
------	----	----

ふむ。どのような感情かの？

 哀める	 驚く	 楽しむ
 謝える	 喜ぶ	 焦る
 怒る	 応酬する	

ほうほう。長さはどうするかの？

短文 200文字以内	普通 300文字以内	長文 400文字以内
---------------	---------------	---------------

倉田真一

2025年04月25日

2025/04/25 13:00

OJT 1日目 ロールプレイ

良かった点
・保留に事前に準備していた商品の説明はスムーズに行うことができた。

改善点
・支払方法について知識が浅く、回答に時間がかかった。

所感
とても緊張した。
分からない質問があった際は焦ってしまうため
もっと知識を付けていきたい。

日報に対するコメント

日報コメントはまだありません

コメント

スタンプ

198 / 2000文字

初めてのOJT、お疲れさまでした。事前に商品の説明をしっかり準備されていて、それをスムーズに実行できたのは素晴らしい成果ですね。支払い方法については、新しい情報を覚えるのは大変かもしれませんが、少しずつ経験を積むことで必ず自信が持てるようになりますよ。たくさん質問したり調べたりしながら知識を増やしていく姿勢が大切です。これからも一緒に頑張ってください。

0/4枚

送信する

コメントの文案を自動作成

■ 利用方法

- 本機能は、BIZTEL shouin のオプションサービスです。
- 別途、基本プランの申し込みと「AI ご利用チケット」の購入が必要です。詳細についてはお問い合わせください。

Web サイト：<https://biztel.jp/shouin/>

問い合わせフォーム：<https://biztel.jp/shouin/inquiry/>

BIZTEL shouin と、サービスのベースとなっている e ラーニングプラットフォーム「shouin+（ショウインプラス）」では、ユーザのさらなる業務の効率化や負担削減のため、AI 機能のラインナップを拡充していく予定です。

現在は、ユーザがアップロードした研修動画の音声から字幕を自動で作成し、さらに他言語への翻訳もできる新機能のリリースに向けて準備を進めています。

リンクは、今後もコールセンターにおける教育課題の解決や従業員満足の向上に寄与するサービスの提供を通じ、顧客対応の現場を支援してまいります。

《 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 大阪 にて、BIZTEL shouin を展示 》

2025 年 5 月 28 日（水）・29 日（木）に開催される西日本最大のコールセンター従事者向けイベント「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 大阪（第 18 回）」にて、BIZTEL shouin のデモを行います。AI 機能による業務改善が体験できることに加え、豊富なコールセンター向け研修動画が視聴できます。

◆開催概要

名 称：コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 大阪（第 18 回）

開催日時：2025 年 5 月 28 日（水）・29 日（木）10:00-17:00

会 場：マイドームおおさか

URL：<https://www.callcenter-japan.com/osaka/>

◆ブース出展場所

マイドームおおさか 2 階 小間番号：2L-07

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/>