

**クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」と
コールセンターの品質管理自動化ソリューション「Dr.Tel」が協業を開始
～～ コールセンターの応対品質評価・管理業務の効率化を後押し ～～**

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、コールセンターの品質管理を自動化するソリューション「Dr.Tel」を提供する株式会社スタジアム（本社：東京都港区、代表取締役社長：石野 悟史、以下 スタジアム）と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、1 席の手軽な運用から数百席以上の大規模な利用にまで対応できるクラウド型のコールセンターシステムです。メーカー・金融・製薬・IT・サービス業といった様々な業界の 2,000 社以上で利用されています。クリアな通話品質、安定したシステム、高水準のセキュリティに加え、生成 AI による通話の要約・カスハラ自動判定、ボイスボット連携などの多彩な機能を提供しており、企業の電話業務の効率化・自動化を支援しています。

スタジアムが提供する「Dr.Tel」は、通話録音データをもとに、AI が評価基準に沿ってスコアリングや改善フィードバックといった応対品質評価を行うクラウドサービスです。生成 AI や感情解析などの最先端技術を活用し、通話内容や非言語領域の情報をもとに、単純な数値化に留まらない多角的で具体性の高い適切な評価・フィードバックを得ることが可能です。さらに顧客ごとに評価項目

を柔軟に設定できるため、現在の評価基準を変えることなく評価業務の効率化を実現します。

コールセンターでは、顧客満足度の向上やオペレーターのスキルアップを目的として、応対品質の評価・管理業務が行われています。これらは重要な業務である一方、通話録音の確認と評価、さらにオペレーターへのフィードバックといった膨大な工数がかかるため、評価者であるスーパーバイザーや管理者に大きな負担が生じていることや、評価者ごとに評価精度がばらつくため一律性の維持が難しいなどの課題が存在します。

BIZTEL ではこれまでも、会話の速度やラリー回数などを数値化し、評価業務を効率化する「通話分析」機能を提供していますが、評価項目のカスタマイズや感情解析による顧客満足度の分析、オペレーターのメンタルケアといった、より高度な品質評価機能を求める声もありました。

今回の協業により、BIZTEL の利用者は通話録音データを用いて、Dr. Tel で自社の運用に沿った品質評価・管理が可能になります。通話録音の確認時間の削減はもちろん、AI を活用することで評価精度のばらつきを一律化し、オペレーターに対して具体的かつ効果的なフィードバックが実現できます。



Dr. Tel 評価のアプトブットイメージ

なおこの度リンクは、Dr. Tel の利用を検討しているお客さまに1ヵ月間無償でDr. Tel のトライアルができるキャンペーンをご紹介します。

Dr. Tel 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いただくか、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。

今後両社は、さらなるパートナーシップの強化を図り、コールセンターにおける応対品質管理の業務改善に貢献してまいります。

株式会社スタジアムについて

株式会社スタジアムは、AI 事業を展開する株式会社エクサウィザーズのグループ企業として、サービスとテクノロジーを融合させ、企業の営業活動やCS業務を支援するソリューションを提供しています。デジタルセールスソリューション事業部では、SaaS 事業者の営業立ち上げから拡販フェーズに至るまで、幅広い支援を行っております。また、プロダクト事業部では主力サービス「Dr. Tel」を中心に、「データを、成果に。」というミッションのもと、AI の利活用と技術開発を進めています。

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

「Dr. Tel」の詳細は、<https://dr-tel.com/> 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。

「BIZTEL」の詳細は、<https://biztel.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/>