

クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」が SaaS の CTI 分野の**国内ベンダーとして シェアナンバーワンを 4 年連続で達成****～～ 富士キメラ総研『ソフトウェアビジネス新市場 2025 年版』 ～～**

クラウド型コールセンターシステムの「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）は、株式会社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 2025 年版』において、SaaS の CTI（電話とコンピューターの統合システム）の国内ベンダーとして シェア第 1 位（※1）（2024 年度実績、金額ベース）にリストアップされ、4 年連続（※2）でナンバーワンを達成したことをお知らせします。

※1 同率 1 位（弊社含む 2 社）。

※2 富士キメラ総研『ソフトウェアビジネス新市場 2022 年版～2025 年版』（2021 年度～2024 年度実績、金額ベース、ベンダーシェア）による。

コールセンターの構築が PC とインターネット回線のみで実現する、クラウド型 CTI / コールセンターシステム「BIZTEL」は、サービス提供開始以来、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、電話システムのクラウド化による業務の効率化・自動化を支援してまいりました。

BIZTEL は、デロイト トーマツ ミック経済研究所より発刊された『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）』においても、クラウド型コールセンターシステムの導入企業数で 8 年連続 第 1 位を達成しており、複数のリサーチ会社の調査において市場をリードしていることが報告されています。

こうした結果は、1 席の手軽な運用から数百席以上の大規模な利用にも対応できる料金プランや、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、ボイスボット連携といった新機能の提供を通じて利用者のニーズに寄り添い、コールセンターの構築や運用のサポートまで幅広くお客さまの業務を支援し続けてきたことによるものと捉えています。

「選んでよかったと“もっと”言われるコールセンターシステム」へ。

BIZTEL は、この目標のもと、これからも「コールセンター運用のパートナー」として取り組み、お客さまの「顧客コミュニケーションの品質向上」に貢献してまいります。

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 2025 年版』においても、リンクが SaaS の CTI (電話とコンピューターの統合システム) の国内ベンダーにおいてシェア第 1 位を達成しています (2024 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/>