

BIZTEL が SMS の自動送信による業務効率化を支援する**新バージョン「3.12.0」をリリース****～ SMS によるコミュニケーションの自動化で、より効率的な有人リソースの活用を実現 ～**

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、本日より、SMS の自動送信機能を追加し、さらに利便性を向上させた、新バージョン「3.12.0」の提供を開始します。

※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コールセンターシステムで、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。

今回のバージョンアップでは、お客さまからの要望が多かった機能のアップデートを行いました。概要は以下の通りです。

■バージョン 3.12.0 のアップデート機能**● SMS の自動送信 オプション機能**

BIZTEL ではこれまでも、ワークスペース（電話応対に必要な情報表示や作業機能を統合したオペレーター向けの画面）より、オペレーターが応対の状況に応じて関連資料やマニュアルの案内を SMS で手動送信できる機能を提供してきました。今回のアップデートにより、事前に設定したルールに基づき自動で SMS を送付することが可能になります。

例えば、IVR（※2）を活用し、「～は“1”を、～は“2”を、ログイン方法に関する問い合わせは“3”を」のように音声ガイダンスで問い合わせを振り分け、「ログイン方法に関する問い合わせ」などの定型的な用件が選択された場合、ログイン操作のマニュアルを SMS で自動送信するといった、有人対応を介さずに完結させるフローが構築できます。

※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。

他にも、待ち呼が発生した際、事前に設定した秒数が経過したお客さまには、チャットボットなど別チャネルでの対応を案内する URL を SMS で自動送付する運用も実現できます。

また、別途「API 連携コールアクション」オプションを契約いただくことで、「着信時」や「切電時」など特定の動作条件を起点に SMS を自動送信することも可能です。例えば、終話後「切電」をしたら、SMS でお客さまへアンケートの URL を自動送付するといった運用ができるようになります。

SMS の自動送信機能を活用することで、人手不足による応答率低下の抑制、またオペレーターのリソースを特に有人対応の必要性がある業務に充てるといったことが可能になります。

SMS 送信機能の詳細は、<https://biztel.jp/functions/sms/> をご参照ください。

■料金

オプション名	BIZTEL の基本料金プラン	初期費用	月間利用料
SMS 送信	ライト	50,000 円	10,000 円
	スタンダード	100,000 円	20,000 円
送信料金	—	12 円/通 (※3)	

※3 送信先キャリアによって、1 通あたりの最大文字数や分割送信の有無が異なるため、分割送信された場合など送信件数と請求件数に差分が生じることがあります。詳しくは、[こちら](#) をご参照ください。

■注意事項

- 送信先番号が 070・080・090 から始まる 11 桁の番号でない場合は送信できません。
- SMS の受信はできません。

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/>