

プレスリリース

No. BZ250829-01

2025年8月29日

株式会社リンク

**クラウド型 CTI/コールセンターシステム「BIZTEL」と
自律型 AI ボイスボット「RightVoicebot by KARTE」が連携開始
～～ 複雑な問い合わせ対応も自動化し、対応業務のさらなる効率化を支援 ～～**

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、株式会社 RightTouch（本社：東京都港区、代表取締役 野村 修平/長崎 大都、以下 RightTouch）が提供する、自律型 AI ボイスボット「RightVoicebot by KARTE（β版）以下 RightVoicebot」との連携を開始します。

※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。

Right Voicebot
by  **KARTE**

BIZTEL

コールセンター業界では、人手不足の解消や、有人対応を必要とする業務へリソースを集中させることを目的として、対応業務を自動化する「ボイスボット」の活用に関心が高まっています。

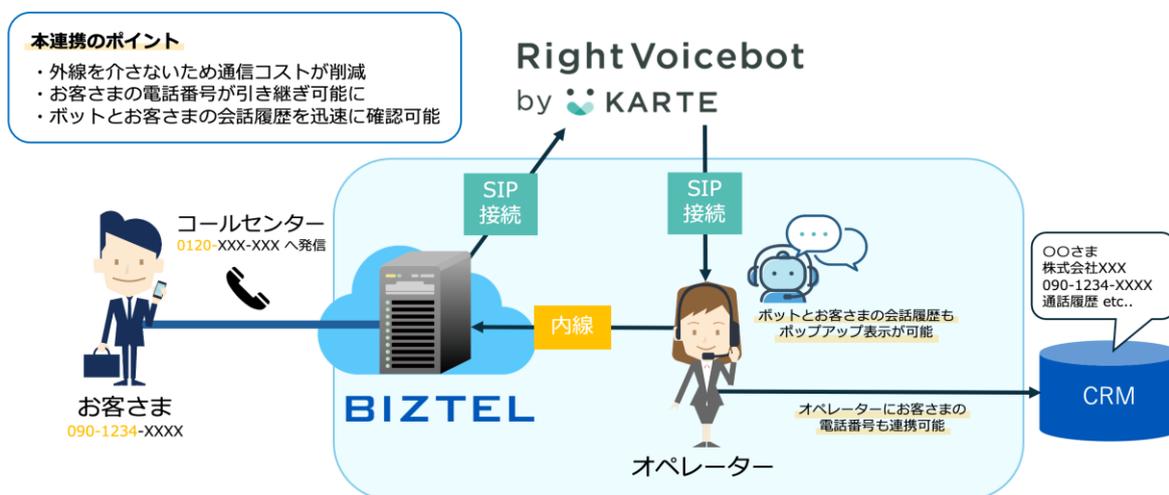
従来、ボイスボットの運用において、顧客からの入電をボイスボットにつなぐ際や、ボイスボットでの完結が難しい対応をオペレーターへ引き継ぐ場合は外線経由で通話を転送しており、それによって発生する通信コストはユーザ企業が負担していました。

他にも、オペレーターへの転送時にお客さまの電話番号が連携されず、顧客データの参照に時間がかかることや、ボイスボットとお客さまの会話履歴をオペレーターがすぐに確認できないため、迅速な用件把握ができないといった、さまざまな課題がありました。

今回の「BIZTEL」と「RightVoicebot」の取り組みでは、SIP（※2）で接続することによって、外線
を介さずに両サービスが連携できるようになるため、通信コストを抑えてボイスボットを利用でき
るようになります。

また、ボイスボットからオペレーターへ通話を転送した際、お客様の電話番号が連携されること
に加え、ボットとお客さまの会話履歴がポップアップ表示されるため、スムーズな顧客データの確
認とお問い合わせ内容の把握が実現するなど、応対業務の効率化にもつながります。

※2 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 SIP を利用している。



リンクと RightTouch は、今後も両社のシステム連携を通じて、コールセンター運営における課題の
解決、さらなる業務の効率化・自動化を推進してまいります。

RightVoicebot by KARTE (β版) について

企業ナレッジや VoC などのカスタマーサポートに関するあらゆるデータと生成 AI を組み合わせること
で、柔軟で高精度な自動音声体験を実現する自律型の AI ボイスボットです。

従来の IVR やボイスボットとは異なり、顧客の自由な発話を柔軟に解釈し、対話形式で課題を深掘
りすることで「まるでベテランオペレーターのように“わかってくれる”」自律的な自動音声を提供し、
迅速に解決へ導きます。Web や外部システムと連携することで、顧客一人ひとりに最適化され
た対応フローを構築でき、ボイスボットでの応対完了率を高めつつ、顧客体験の向上も実現する
ことができます。顧客は自分の状況に合ったスムーズな案内をボイスボットから受けられるため、
より快適に課題を解決できます。

サービスの詳細は、<https://rightvoicebot.karte.io/> をご覧ください。

株式会社 RightTouch について

「あらゆる人を負の体験から解放し、可能性を引き出す」をミッションに、カスタマーサポート（CS）領域に特化したエンタープライズ企業向け SaaS 事業を展開。生成 AI を活用し、CS 部門の生産性・顧客体験・従業員体験の向上、プロフィットセンター化を支援する Web サポートプラットフォーム「RightSupport」をはじめ、VoC 分析・ボイスボットなど、コンタクトセンター業務を支える 4 つのプロダクトを提供。金融、通信、小売など大手企業の CS 部門に多数導入されています。株式会社プレイド（東証グロース 4165）からカーブアウトしたスタートアップ。事業の詳細は、<https://righttouch.co.jp/> をご覧ください。

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/>