

クラウド型 CTI／コールセンターシステム「BIZTEL」が AI ボイスボット「commubo」との連携を強化

～～ 顧客とボットの通話履歴を自動表示し、オペレーターの業務効率や CX 向上を実現 ～～

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、株式会社ソフトフロントジャパン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高須 英司、以下 ソフトフロント）が提供する AI ボイスボット「commubo（コミュボ）」との連携強化による新機能を提供開始します。

※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。



コールセンターでは、人手不足などの課題解決を目的とした、ボイスボットによる応対業務の自動化が急速に進んでいますが、現場の業務効率化だけでなく顧客体験（CX）を損なわない運用を構築することが重要です。そのためには、AI に全てを任せるのではなく、それぞれの良さを活かした“人とボイスボットの協業”が必要です。

▼「ボイスボットと人の協業について」リンク×ソフトフロントの対談はこちら

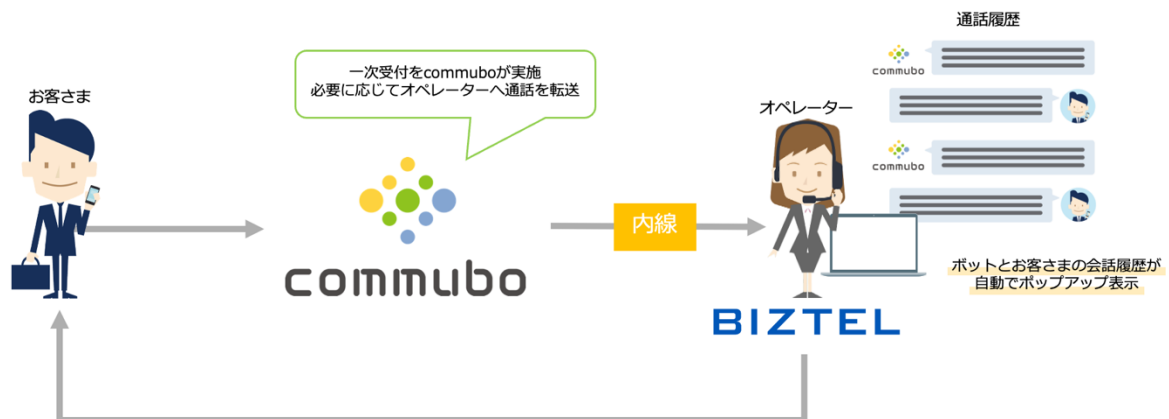
<https://biztel.jp/blog/2025/03/18/15784/>

commubo と BIZTEL は、2024 年 4 月にシステム連携（※2）を開始しました。両サービスは多くの企業で採用されており、オペレーター業務の効率化やボイスボット運用にかかるコストの削減を支援しています。

※2 詳細は、[プレスリリース（クラウド型 CTI／コールセンターシステム「BIZTEL」と AI ボイスボット「commubo」が連携開始](#)）をご覧ください。

今回の新機能では、お客さまの通話を commubo からオペレーターへ転送する際、お客さまと commubo

の通話内容がオペレーターのブラウザに自動でポップアップ表示されるようになります。



本機能利用時の動作イメージ

従来、オペレーターがお客さまと commubo の通話内容を確認するには、commubo にログインし、通話履歴から該当の履歴を探す必要がありました。そのため、お客さまの用件を即時に把握できず、繰り返し用件を説明してもらう必要があるといった課題がありましたが、ご紹介したこの機能を活用することで、オペレーターはお客さまと commubo の通話内容を即時に確認できるため、スムーズに対応に入ることが可能になります。さらに、お客さまも用件を繰り返し説明する必要がなくなるため、通話時間が短縮され、顧客体験のさらなる向上に寄与します。

リンクとソフトフロントは、今後もシステム連携の強化・拡大を通じて、AI と人のハイブリットオペレーションによる、コールセンターの課題解決、業務効率化・自動化を推進してまいります。

commubo について

「commubo」は「継続的で」「複雑な」音声の会話に対応する自然会話 AI ボイスボットです。自然な会話の高速 AI、Web からの簡単操作、システム連携など、自動化や効率化のための機能性だけでなく、導入企業ごとに異なる業務体制や業務フローに最適にフィットする柔軟性を兼ね備えています。これまでコンタクトセンター業務を中心に、あふれ呼対策や注文受付、予約受付、督促業務など、受電業務・架電業務を問わず、様々な業界において電話業務の効率化や生産性向上を支援しています。

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

株式会社ソフトフロントジャパンについて

ソフトフロントジャパンは、ソフトフロントホールディングスの子会社として 2016 年 8 月の発足以来、表現力豊かにつながる・伝わるコミュニケーションプラットフォームとして、通話・ビデオチャット・メッセージによるリアルタイム・コミュニケーションを中心とした各種製品やサービスを提供しています。最近は永年培ってきた音声伝送技術を元に、AI や自動化技術も取り入

れ、電話業務を自動化するクラウドテレフォニーサービスプラットフォーム「telmee」や、自然会話 AI ボイスボット「commubo」を展開し、様々な事業領域で新しいコミュニケーションビジネスを創出しています。

事業の詳細は、<https://softfront-japan.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/>