

**クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」と
コールセンターの対応品質管理自動化ソリューション「Dr.Tel」が連携開始
～～ 対応品質評価の対象とする音声データのピックアップと評価工数ゼロを実現 ～～**

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、株式会社スタジアム（本社：東京都港区、代表取締役：石野 悟史、以下 スタジアム）が提供する、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」とのシステム連携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対応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。

■システム連携の概要

この度のシステム連携により、BIZTEL で取得した通話録音データを自動で Dr. Tel へ連携し、AI による応対品質の評価と改善フィードバックを行うことが可能になります。

これにより、品質評価をする管理者・スーパーバイザーの通話録音データの選定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をするなど、応対品質評価の一連の流れを自動化・効率化することができます。

これまで、属人化やリソース不足といった課題によって生じていた改善機会の損失をなくし、組織全体で持続的な品質向上サイクルの構築が実現します。



Dr. Tel 解析結果のアウトプットイメージ

連携した通話録音データは、すべて解析することも可能ですが、通話時間やオペレーターなど、事前に設定した条件をもとに、必要なデータだけを解析することも可能です。さらに、評価件数を「一人あたり」や「一ヶ月あたり」で指定できるため、データ解析にかかるランニングコストを抑えつつ、公平な評価を効率的に行うことができます。

両社は、今後も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/>