

【カスハラ対策・有人対応の効率化を実現する最新機能の提供や**ユーザ視点の機能拡充でシェアを拡大】****AI 活用が進む「クラウド型コールセンターシステム市場」で****BIZTEL が 9 年連続 国内シェア 1 位に**

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）は、「BIZTEL」が導入企業数 2,700、稼働席数 54,000 を達成し、デロイト トーマツ ミック経済研究所株式会社より発刊された『マーテック市場の現状と展望 2025 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第 9 版）』（<https://mic-r.co.jp/mr/03620/>）の導入企業数において、9 年連続でクラウド型コールセンターシステムの国内シェア第 1 位にリストアップされたことをお知らせします。

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「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。サービス開始以来、メーカー・金融・製薬・IT・サービス業など、業界・規模を問わず幅広い企業の電話業務の効率化・自動化を支援してまいりました。

9 年連続シェア 1 位という結果は、さまざまな運用に対応できる柔軟な料金プランや、クリアな通話、安定したシステム、金融・製薬業界といったセキュリティ基準の高い企業でも利用可能なセキュリティレベル、ChatGPT・ボイスボット連携といった最先端機能の提供など、サービスのクオリティだけでなく、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様の業務を支援し続けてきたことによるものと認識しています。

また、BIZTEL は「AI 活用の促進」をコンセプトに、コールセンターを運営する企業がコストを気にせず、自社の業務に合った形で AI を導入し、簡単にデジタルシフトや事業改善が実現できるサービス展開を行っています。この取り組みの一環として実施している、「AI 活用キャンペーン」では、通話内容がリアルタイムで書き起こせる「音声認識連携」をはじめ、テキスト化した通話内容から生成 AI を利用し、要約やカスハラの自動判定、コールリーゾンの自動分類などを行い、その結果を CRM システムへ自動連携する際に必要となる「API 連携コールアクション」や、通話の要約・評価・FAQ 抽出などが BIZTEL の管理画面からシームレスに行える「AI 連携」、一次対応の自動化で有人業務の負担を削減できる「ボイスボット連携」といったオプション機能を 1 年間無償で提供し、AI の導入と活用を支援しています。

※キャンペーンの詳細は、<https://biztel.jp/guest/cp09/> をご覧ください。

「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」としての取り組みを通じて、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 2025 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第 9 版）』においては、クラウド型コールセンターシステム 9 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、9 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/>