

BIZTEL が、新バージョン「3.13.0」をリリース

**ソフトフォンの 1.5 倍サイズや日別レポートの一括出力機能などを追加し、
視認性・操作性の向上、管理者の集計工数の削減を実現。**

9 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、ソフトフォンの 1.5 倍サイズや、日別レポートの一括出力機能、さらにアウトバウンド通話のテキスト化機能を追加した、新バージョン「3.13.0」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 2025 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第 9 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。

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 3.13.0 のアップデート機能**● ソフトフォンのサイズアップ** **標準機能**

BIZTEL において、多くのオペレーターや SV が日常的に使用する「ソフトフォン (PC 画面で操作する電話機)」に、従来の 1.5 倍となる「大サイズ」が実装されます。文字やボタンが大きく表示されるため視認性の向上や、ボタンが押しやすくなることによる誤操作の防止が実現するため、ストレスフリーな対応業務をサポートします。

● コールセンターレポート機能の強化 **標準機能**

従来、着信件数や応答数、保留数といったデータを日別単位で集計したい場合、必要日数のレポートを 1 日分ずつ出力する作業が必要でした。今回のバージョンから、指定期間内の日別データを一括で CSV 出力することが可能になります。これにより、集計作業の工数が大幅に削減されるため、

SV や管理者が本来優先したい分析や運用改善といったマネジメント業務に注力できる時間を創出します。

● アウトバウンド通話のテキスト化 **オプション機能** (※2)

BIZTEL では、登録した顧客リストの電話番号に自動発信を行う「アウトバウンド」オプションを提供しています。この度、このアウトバウンドを利用した通話において、リアルタイムの文字起こしが可能になります。

通話内容が即座に可視化されるため、内容の振り返りや応対記録作業が効率化し、次の架電に移るまでの時間が短縮され、センター全体の架電件数の最大化に寄与します。

※2 本運用には、「アウトバウンド（発信）」オプションと「音声認識連携」オプションのご契約が必要です。

「アウトバウンド（発信）」は、ライトプラン：初期費用 200,000 円／月間利用料 100,000 円、スタンダードプラン：初期 400,000 円／月間利用料 200,000 円です。

「音声認識連携」は、現在 BIZTEL が実施している「AI 活用キャンペーン」の対象機能です。キャンペーンを利用することで、通話のテキスト化をお得に開始できます。キャンペーンの詳細は、<https://biztel.jp/guest/cp09/> 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 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/>