

**クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」と
オペレーター/お客さまの声から感情を可視化する「感情カルテ」との
連携機能を提供開始**

**～～ オペレーターの心理負担や苦手業務、顧客満足度を見える化し、
一人ひとりに合わせたサポートを実現 ～～**

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、株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ(本社:東京都品川区、代表取締役社長:松谷 浩一、以下 SPCC)が提供する、コールセンター向け感情解析データ活用支援サービス「感情カルテ」との連携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 2025 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第9版)』による。

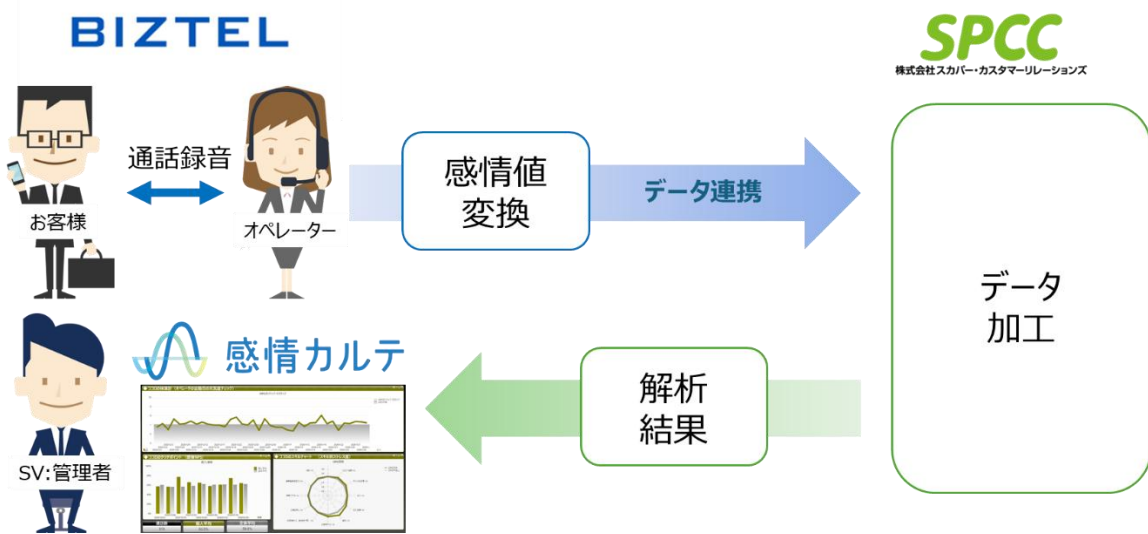
リンクが提供する「BIZTEL」は、1席の手軽な運用から数百席以上の大規模な利用にまで対応できるクラウド型のコールセンターシステムです。メーカー・金融・製薬・IT・サービス業といった様々な業界の2,000社以上で利用されています。クリアな通話品質、安定したシステム、高水準のセキュリティに加え、生成 AI による通話の要約・カスハラ自動判定、ボイスボット連携などの多彩な機能を提供しており、企業の電話業務の効率化・自動化を支援しています。

SPCC が提供する「感情カルテ」は、通話ファイルの解析データをもとに、オペレーターの感情や顧客満足度を可視化する、コールセンター向けの感情解析データ活用支援サービスです。オペレーターのモチベーションを把握する「ココロの体温計」や、苦手な業務を可視化する「ココロのスキルチャート」といった機能により、目には見えないオペレーターのストレスや不安を視覚的に察知できます。これにより、迅速なフォローや、一人ひとりに合わせた適切な業務研修の実施が可能です。さらに、全通話データから客観的な顧客満足度を算出する「ココロのタッチポイント」から得る結果は、オペレーターの対応品質評価における納得感を高める一助となります。

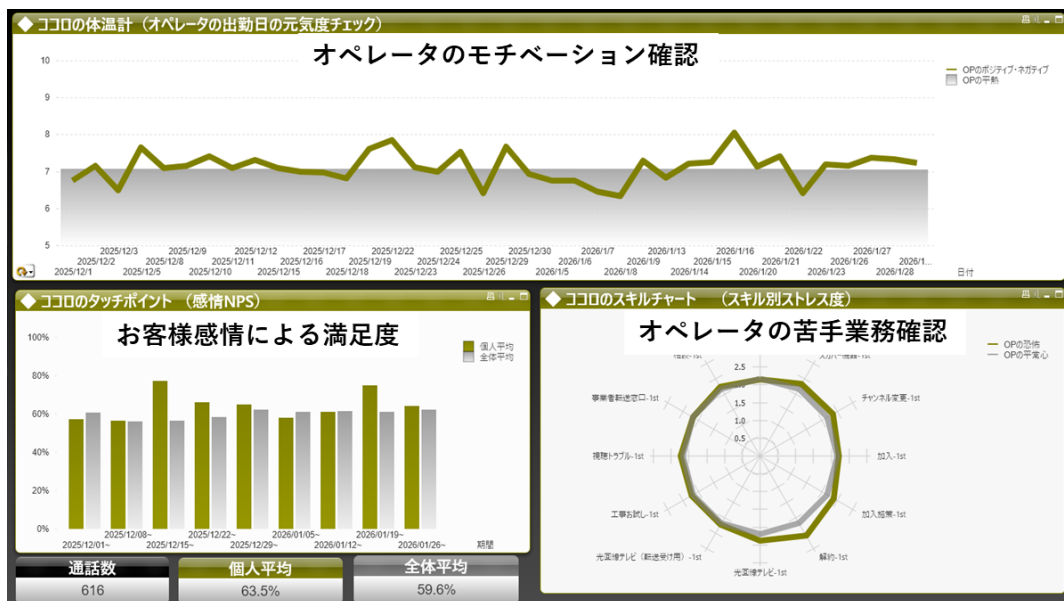
■連携の概要

本連携では、BIZTEL で取得した通話録音ファイルを“感情値”に変換する感情解析連携オプション機能を用いて、データを感情カルテに渡します。感情カルテは、受け取ったデータをもとに「オペレーターのモチベーション」「業務の理解度」「顧客満足度」をわかりやすく視覚化した状態で表示します。

本連携には、BIZTEL の「感情解析連携」「録音一括ダウンロード」「録音方式変更」オプションのご契約が必要です。感情カルテとBIZTELの利用に関するお問い合わせは、BIZTELの担当営業にご連絡いただくか、お問い合わせフォーム（<https://biztel.jp/guest/inquiry/>）より利用をご検討いただいている旨をお伝えください。



連携のイメージ



感情カルテによる分析結果

■連携による効果

この連携により、BIZTEL で取得したすべての通話録音ファイルから応対時のオペレーターの心の変化や得手不得手を可視化することができます。

分析結果は、オペレーターの心理的な変化に応じたフォローのほか、苦手業務の克服や得意業務を伸ばすための研修の実施、さらに業務ごとのリソース配置を検討する際に役立ちます。

また、顧客満足度の算出も可能なため、満足度アンケートを顧客へ求める調査方法よりも効率的かつ客観的なデータを取得することが可能です。算出された結果は、オペレーターの応対品質評価に活用できることに加え、データに基づく納得感のあるフィードバックを支援します。

両社は、オペレーターや管理者・SV がより働きやすいセンター運営の実現に向けて、さらなるパートナーシップの強化を図ってまいります。

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズについて

ベルシステム 24 ホールディングス、スカパー J S A T との合弁会社である SPCC は 2000 年に設立後、様々な先端テクノロジーの活用により、マルチチャネル・マルチサイト・マルチベンダーで有料多チャンネル放送「スカパー！」の顧客センターを運営してきました。

2020 年には、テクノロジーの活用に加えて、HDI の 3 部門で三つ星評価を獲得するなど、人による豊かなサービスにも高評価を得ており、通販・メーカー・ネット事業等様々な業種業態のクライアント企業向けにコールセンターや事務代行などサービスを拡大しています

事業の詳細は、<https://www.spcc-sp.com/> をご覧ください。

「感情カルテ」の詳細は、<https://www.spcc-sp.com/service/office/karte/> 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。

「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/>