

**BIZTEL が、感情解析データの活用を支援するサービスとの連携を実現する  
「感情解析連携」を実装した最新バージョン「3.13.20」をリリース  
～～ オペレーターを守る組織体制の構築を支援 ～～**

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、BIZTEL の通話録音ファイルを活用し、オペレーターの感情などを可視化するために必要な「感情解析連携」オプションを実装した、新バージョン「3.13.20」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。

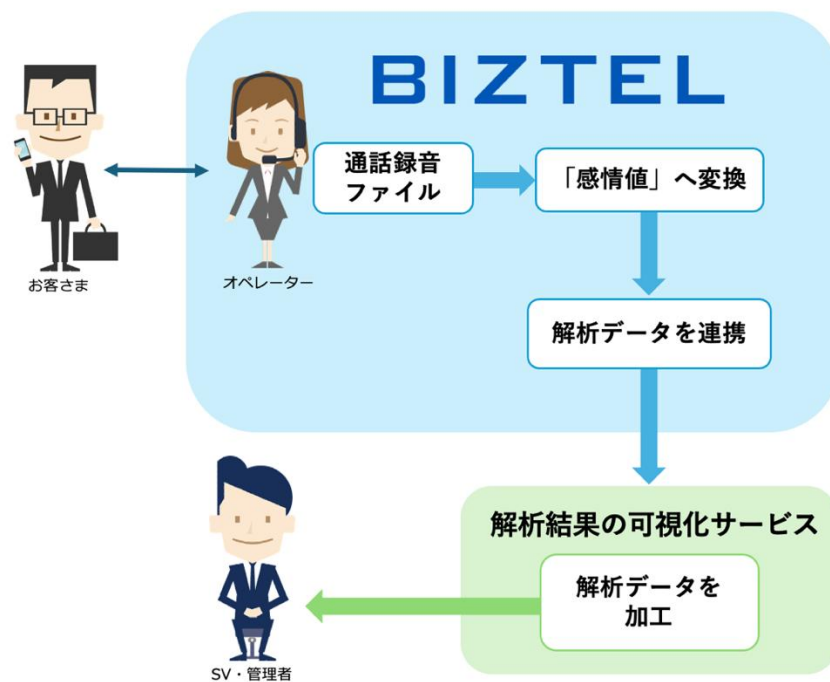
今回のバージョンアップでは、コールセンター業界で関心の高い「カスハラ対策」の推進とオペレーターを守る組織体制の構築を支援する機能を実装しました。

概要は以下の通りです。

■バージョン 3.13.20 のアップデート機能

● 感情解析連携 **オプション機能**

本機能により、BIZTEL で取得した通話録音ファイルを感情値に変換します。感情値を元に解析したデータを「解析結果の可視化サービス」へシームレスに連携することが可能になります。感情解析の結果はグラフなど活用しやすい状態に加工されるため、オペレーターの心理状態の変化や顧客満足度が把握しやすく、現場での適切なフォローや応対品質の改善に役立てることができます。



本オプションを利用した際の連携イメージ

BIZTEL では、「感情解析連携」、および「録音一括ダウンロード (※2)」と「録音方式変更 (※3)」のオプションを利用することで、株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ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」との連携を実現しています。感情カルテとの連携に関する詳細は、

[https://biztel.jp/wp-content/uploads/2026/05/release\\_20260519.pdf](https://biztel.jp/wp-content/uploads/2026/05/release_20260519.pdf) をご参照ください。

※2 録音一括ダウンロード：BIZTEL を利用して生成された録音データ（92 日間分）を一括でダウンロードできます。ダウンロードする際の通信は SSL により暗号化されます。

※3 録音方式変更：BIZTEL を利用した通話録音ファイルを、L/R チャンネルが分かれた 1 つのステレオファイルとして生成することが可能です。

BIZTEL は今後も、コールセンター業務の効率化に貢献する機能拡充や、お客様の声を形にするサービス開発を通じて、現場の運営支援を継続してまいります。

### 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『マーケティング市場の現状と展望 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/>