

株式会社野村総合研究所が「BIZTEL コールセンター」を採用**～～ 継続的な安定稼働を実現するクラウド基盤への刷新と、****AI連携による後処理の完全自動化で業務効率化・対応品質向上が実現 ～～**

9年連続 国内シェア第1位（※）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、株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：柳澤 花芽、以下 NRI）に採用された事例を公開します。

※ 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・カスタマーの自動判定、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。

■導入の背景

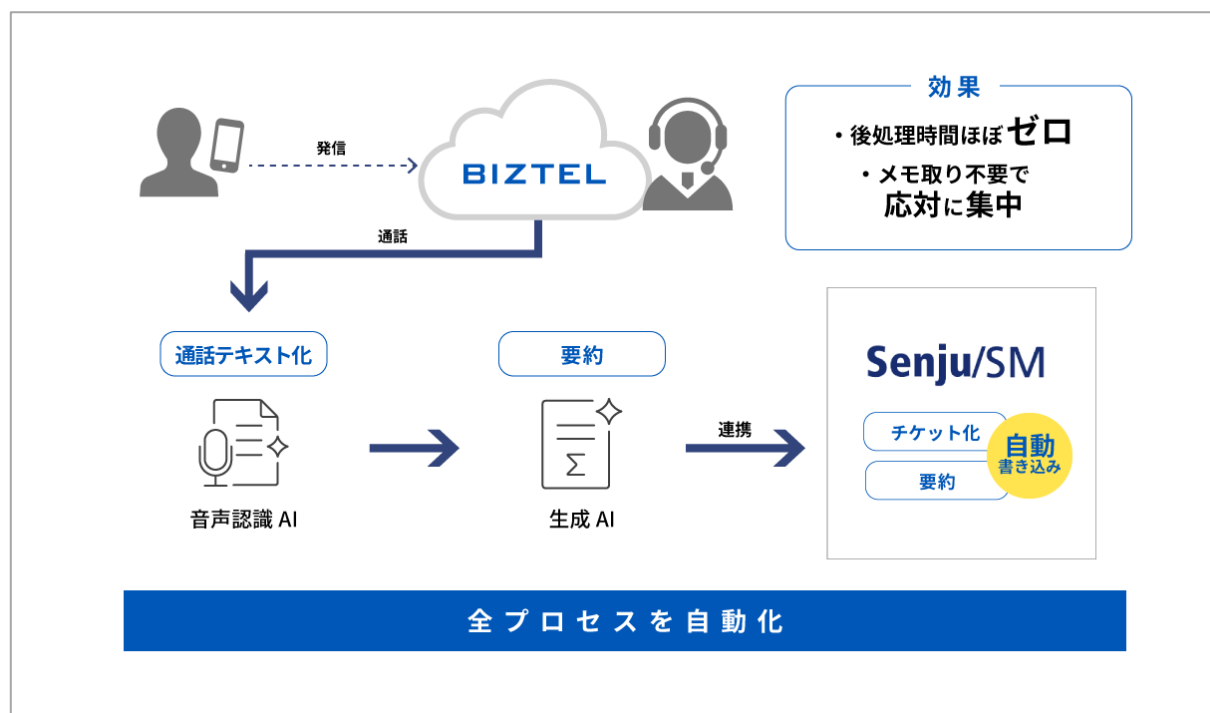
NRIは既存システムの保守期限を機に、将来を見据えたコールセンターシステムのクラウド化に向けて検討を開始。同社が運用するサービスデスクは証券会社や流通会社のシステムを24時間365日支えており、厳しい安全基準を満たしつつ継続的な安定稼働を維持できる「可用性（※）」の高い基盤が不可欠でした。また、人手不足のなかで業務を拡大するための徹底した生産性向上も求められており、特にお客さま対応後の事務作業の負担軽減と、AI活用による自動化が大きな課題となっていました。

※ システムを停止させることなく、継続して稼働し続ける能力。この数値が高いほど、安定したサービス提供が可能となる。

■導入後の効果

約180項目に及ぶ詳細な評価の結果、BIZTELの強固なセキュリティと可用性の高さが要件を満たし、採用に至りました。クラウド化により自社での保守・運用の負担が大幅に軽減されたことに加え、自社開発のサービスデスクツール「Senju Service Manager」とBIZTELおよびAIを連携させることで、通話のテキスト化から要約、対応履歴への書き込みのすべてを自動化。オペレーターは通話中にメモを取る必要がなくなり、お客さまとの対応に集中できるようになったことで対応品質が

向上したほか、これまで5分の通話に対して15分ほどかかっていた後処理時間が「ほぼゼロ」になるなど、大幅な工数削減と業務効率化を実現しました。



通話テキスト化・要約・対応履歴への書き込みがすべて自動化され効率化・応対品質向上が実現した

■本導入事例の詳細

株式会社野村総合研究所 事例ページ <https://biztel.jp/case/cs/18953/>

株式会社野村総合研究所について

NRIは、「Dream up the future. 未来創発」を企業理念に掲げ、思いがけない新しいビジネスモデルを次々と生み出す姿勢で、新しい価値を創造し社会への貢献を目指しています。コンサルティング、金融 IT ソリューション、産業 IT ソリューション、IT 基盤サービスなど幅広い事業を展開し、社会の重要インフラを強固に支える SIer としての役割も担っています。

<会社概要>

会社名：株式会社野村総合研究所

事業概要：コンサルティング、金融 IT ソリューション、産業 IT ソリューション、IT 基盤サービス

URL：<https://www.nri.com/jp/index.html>

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/>