

**BIZTEL が独自提供する生成 AI「BIZTEL サービス標準 AI」を
「AI 連携」機能で利用できる 新バージョン 3.14.0 を提供開始**

～～ 生成 AI サービスの手配・契約・サポートも BIZTEL に集約して、

手軽かつ安心な AI 活用を後押し ～～

9 年連続 国内シェア第 1 位(※1)のクラウド型 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、最新バージョン 3.14.0 を提供開始します。

本バージョンでは、通話テキストの要約や VOC（顧客の声）抽出などができる「AI 連携」機能の連携先として、新たに BIZTEL が独自提供する生成 AI「BIZTEL サービス標準 AI」が選択可能になります。加えて、レポート集計条件の「お気に入り登録」機能を実装するなど、センター運営のさらなる効率化を実現します。

※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 3.14.0 のアップデート機能

・ AI 連携において「BIZTEL サービス標準 AI」が選択可能に **オプション**

生成 AI と連携し、BIZTEL の管理画面で通話テキストの要約や FAQ 抽出、応対チェックなど様々な解析が行える「AI 連携」機能において、新たに BIZTEL が独自提供する生成 AI「BIZTEL サービス標準 AI」が選択可能になります。

これにより、従来お客さま側で必要だった外部生成 AI サービスの契約・手配の手間がなくなり、ワンストップで迅速なサービス導入が可能となります。さらに、解析利用料の請求元やトラブル時の

問い合わせ先も BIZTEL に一本化されるため、手軽かつスピーディな AI 活用が実現します。

「AI 連携」に関する詳細は、<https://biztel.jp/functions/ai/> をご確認ください。

「BIZTEL サービス標準 AI」は、1 回の解析実行あたり 3 円と一律の料金で利用できます。長時間の通話になった場合もトークン数（※2）に左右されないため、従量課金の変動リスクを抑えた運用が可能です。また、不正アクセス防止などの高いセキュリティ環境を構築していることや、解析対象のデータが AI の学習に使用されないことから、安心して利用することができます。

※2 生成 AI がテキストを処理する際の最小単位のこと。コールセンターにおいては、通話時間が長くなり音声認識されたテキストの文字数が増えるほど、トークン数も多くなります。

なお、「AI 連携」機能、および本機能の利用に必要となる「音声認識連携」は現在実施中の「AI 活用キャンペーン」の対象機能です。2026 年 10 月 28 日（水）までのお申し込みで、初期費用および 1 年間の利用料が無償となり、AI 活用をお得に開始することができます。

キャンペーンの詳細は、<https://biztel.jp/guest/cpl0/> をご参照ください。

・レポート集計条件のお気に入り登録 **標準**

従来 BIZTEL では、コールセンターごとの着信数や応答率などを集計できる「コールセンターレポート」、オペレーターごとの後作業時間や対応 1 件あたりの平均処理時間などを可視化する「エージェントレポート」を提供しています。今回のアップデートにより、これらの**レポート集計時に設定した集計対象や詳細な条件を「お気に入り」として登録**できるようになります。

お気に入りに登録した条件は、次回からプルダウンで選択でき、ワンクリックで瞬時に集計が可能です。各レポートの発信・着信でそれぞれ最大 50 件まで登録でき、アカウントごとに保持されるため、自身の業務に合わせた最適な集計環境を構築できます。また、「先週（日～土）」「先月」といった期間と組み合わせ条件が登録できるため、定期的なレポート抽出のたびに日付を手動入力する手間が軽減され、集計業務のさらなる効率化に寄与します。

