

コールセンター向け教育システム「BIZTEL shouin」が**AI 対応評価サービス「Dr.Tel」と連携開始****～～ BIZTEL と組み合わせ、通話抽出から評価、教育までを一気通貫で自動化 ～～**

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、同社が提供するコールセンター特化型の e ラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin（ビズテル ショウイン）」と、株式会社スタジアム（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：河嶋 孝俊、以下 スタジアム）が提供する AI 対応評価自動化サービス「Dr. Tel」との連携を開始したことをお知らせします。

本連携により、Dr. Tel が評価したオペレーターごとの課題にもとづいて、BIZTEL shouin の動画コンテンツを用いた最適な研修カリキュラムを自動生成します。

加えて、Dr. Tel と連携済みであるコールセンターシステム「BIZTEL」を組み合わせることで、コールセンターの担当者が手動で行っていた「評価する通話の抽出 → 聴取・評価 → 課題の発見 → 教材の検討・準備」という一連の工程を一気通貫で自動化し、SV が本来最も時間を割きたいオペレーターの指導に注力できるようになります。

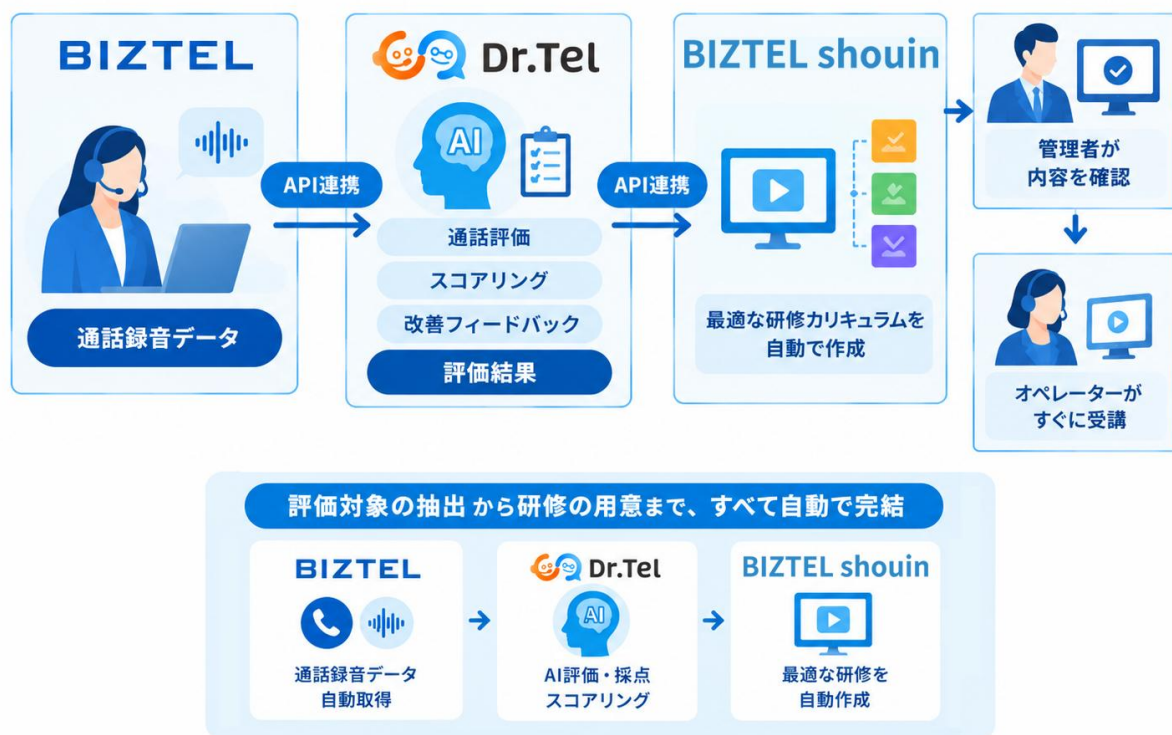


※1 デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2025 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第 9 版）』による。

■連携概要

Dr. Tel では、通話録音データをもとに、あらかじめ設定した評価基準に沿ってAI が応対品質を評価し、スコアリングと改善フィードバックを行います。この評価結果を、API 経由で BIZTEL shouin に連携すると、オペレーターごとの課題に応じて、数ある動画コンテンツの中から最適な研修カリキュラムが自動で組み立てられます。管理者が自動生成されたコース内容を確認し、公開ボタンを押すことで、オペレーターはすぐに受講を始められます。

さらに、Dr. Tel とすでに連携済みのコールセンターシステム「BIZTEL」を組み合わせれば、Dr. Tel への通話録音データの引き渡しそのものも自動化できます。全録音データはもちろん、通話時間や特定のオペレーターなど、任意の条件で対象を絞り込み、必要な録音データだけを連携することも可能です。これにより、評価対象の抽出から評価・採点、課題に応じた研修の用意まで、自動で完結します。



連携イメージ

作成者
Dr.Tel

対象者 必須 対象者を編集する

部署	役職	名前	勤続年数	
カスタマーサポート部	オペレーター	 ヒズ田 花子	5ヶ月	

コース名 (最大100文字) 必須 24/100
【Dr.Tel】8月おすすめコンテンツ

コース説明 (最大1000文字) 任意 970/1000

 前回からの改善ポイント 

■ 平均点がアップした項目
お詫び (2.5→4.2)
感謝 (1.7→3.3)

■ 改善ポイント
ご不便へのお詫びや、協力への感謝を自然に添えられる場面が増えました。案内できない場合も、謝意を示してから代替案を提案でき、お客様が相談を続けやすい対応になっています。

✧ 統合したあなたの強み ✧
■ 得意な項目：お詫び・回復
● 型番や購入日などを一つずつ確認し、操作や発送にも粘り強く奔走できています。すぐに答えが見つからない場合も調査を続け、代替の説明書や窓口まで探して解決策を示す誠実さが強みです。

🔍 明日から改善するためのヒント 🔍
■ 伸び代/気になったポイント
伸ばすべき項目：説明力・クロージング
● 操作や手続きの説明が良くなると、お客様が現在地を見失う場面があります。調査や案内に意識が向き、全体像の提示や終話時の要約が後回しになる傾向があります。

■ 明日からのおすすめアクション
● 最初に「3つの手順で進めます」と全体像を伝えましょう。
● 一つの操作ごとに説明を止め、完了したか確認しましょう。
● 最後に、決まったことと次の行動を3点以内でまとめましょう。

コンテンツ 必須 コンテンツを編集する

- 1 コンタクトセンターにおける「高齢者向け電話対応」
電話対応のポイント② (レスポンス・理解度を上げるコツ)
- 2 コンタクトセンターにおける「高齢者向け電話対応」
電話対応のポイント③ (クロージング)
- 3 コンタクトセンターにおける「高齢者向け電話対応」
電話対応のポイント④ (長引く会話の対処法)
- 4 お客さまに好印象を与える「発声」の基本
滑舌トレーニング
- 5 管理者がおさえたいハードクレーン対応テクニック
対処法のポイント① (共感性・モニタリングの必要性)
- 6 業務を円滑にする「ビジネスマナー・オフィスワーク」
保留のポイント

一時保存する

戻る 公開する

BIZTEL shouin 管理画面における自動生成カリキュラムの確認画面イメージ

■効果

- ・ 評価基準は、企業ごとに柔軟にカスタマイズが可能。AI による標準化された評価が実現するため、評価者による目線のズレといった悩みが解消されます。
- ・ オペレーターは、自分自身の課題に合わせたカリキュラムを受講できるため、一律の研修よりも学習への納得感とモチベーションが高まります。
- ・ SV は、受講状況を BIZTEL shouin の管理画面から一覧管理できるため、進捗確認やフォローが必要なメンバーの把握が容易になります。

- ・ 評価から課題抽出、研修までが自動化されるため、SV はオペレーターとの対話に十分な時間を充てることができます。
- ・ 評価にぶれがないため、研修も実態に即したものになり、その成果は次の評価に反映されます。評価と研修がつながり、データドリブンな人材育成サイクルが回り続けます。

Dr. Tel（ドクターテル）について

通話の録音データをもとに、AI が企業の評価基準どおりにスコアリングとフィードバックを行うクラウドサービスです。生成 AI と感情解析を活用し、非言語領域だけでなく発話内容や文脈も評価します。電話ツールに依存せず、解析件数単位の料金体系を採用しています。

「Dr. Tel」の詳細は、<https://dr-tel.com/> をご覧ください。

BIZTEL shouin（ビズテル ショウイン）について

「BIZTEL shouin」は、コールセンター業務に特化したクラウド型の教育サービスです。苦情対応・敬語の使い方などの電話対応に関する基礎講座や、KPI 管理・マネジメントスキルといったマネージャー・SV 向けの研修など、センター業務を網羅した 200 本以上のプリセット動画が視聴できます。また、通話録音をもとにしたオペレーターの応対品質の評価・フィードバックが効率的に行える音声レビュー機能や、社内試験が簡単に作成・実施できる検定機能など、コールセンター特有の教育業務を効率化する多彩な機能が利用できます。

「BIZTEL shouin」の詳細は、<https://biztel.jp/shouin/> をご覧ください。

BIZTEL（ビズテル）について

リンクが提供する「BIZTEL」は、2006 年のサービス提供開始以来、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るクラウド型のコールセンターシステムです。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、クリアな通話品質、高水準のセキュリティに加え、さまざまなシステムとの連携を柔軟に実現する多彩な API 群、生成 AI による通話の要約・カスハラ自動判定など数多くの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。

「BIZTEL」の詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社スタジアムについて

株式会社スタジアムは、AI 事業を展開する株式会社エクサウィザーズのグループ企業として、サービスとテクノロジーを融合させ、企業の営業活動やCS 業務を支援するソリューションを提供しています。デジタルセールスソリューション事業部では、SaaS 事業者の営業立ち上げから拡販フェーズに至るまで、幅広い支援を行っております。また、プロダクト事業部では主力サービス「Dr. Tel」を中心に、「データを、成果に。」というミッションのもと、AI の利活用と技術開発を進めています。

事業の詳細は、<https://stadium.co.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、2010年2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/>