プレスリリース

No. BZ261112-01
2026 年 11 月 12 日
株式会社リンク

コールセンター向け教育システム「BIZTEL shouin」が、マネージャー・SV 向けの専門講座コンテンツ「CC-University 動画プラン」を 12 月上旬より提供開始

～～ KPI 管理や生成 AI 活用、カスハラ対策まで、

センター運営の専門知識を体系的に学べる 6 講座・動画 50 本以上（順次追加） ～～

10 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）は、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）」において、プライムフォース株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役：澤田 哲理）が運営するコンタクトセンターで働く人のためのオンライン学習サービス「CC ユニバーシティ」の講座を「CC-University 動画プラン」オプションとして追加し、2026 年 12 月上旬より提供を開始することをお知らせします。

※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 2026 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第 10 版）』による。

■センター運営に求められる専門知識の幅が広がっている

コンタクトセンターのマネージャーや SV には、オペレーターの指導だけでなく、センター運営そのものの判断が求められています。KPI 管理や稼働管理、CX の設計に加え、生成 AI の活用もいまや日常業務の一部です。さらに、2026 年 10 月には改正労働施策総合推進法が施行され、事業主にカスタマーハラスメント対策が義務付けられました（※2）。組織として対応方針を定め、従業員を守る仕組みをつくることも、管理職の重要な役割になっています。

「コールセンター白書 2025」の全国 SV／リーダー意識調査では、業務で生成 AI を活用している SV／リーダーが 62%にのぼりました（※3）。今後のキャリア希望では、「センター長やマネージャーなど管理職として出世したい」が31%、「AI活用やチャットボット育成などDX人材になりたい」が 28%と、運営や DX を担う役割を志向する声が目立ちます（※4）。こうした背景から、現場経験を土台にセンター運営の専門知識を体系的に学ぶ場が求められています。

※2 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和 7 年法律第 63 号）。2026 年 10 月 1 日施行。

※3 出典：「コールセンター白書 2025」（リックテレコム／月刊コールセンタージャパン編集部 編）第 1 章第 4 節「全国 SV／リーダー意識調査」（調査時期：2025 年 9 月／インターネット調査／回答者 104 名）図 1-4-22「業務での生成 AI 活用の有無」より（n=84）。

※4 同調査 図 1-4-23「今後のキャリア希望」より。

■「CC-University 動画プラン」の概要

「CC-University 動画プラン」では、研修講師やコンサルタントとして現場を知る専門家が担当する 6 講座を、BIZTEL shouin 上で受講できます。1 本あたり 15 分前後の講義動画で、主にマネージャー・SV がセンター運営の考え方と手法を学べる構成です。各講座には講義テキスト（PDF）と、理解度テストも用意しています。

◆講座ラインナップ

講座	対象	講師	本数（時間）
コールセンター基礎講座	マネージャー	五月女 尚 氏	動画 12 本 （約 2 時間 50 分）
コールセンター応用講座	マネージャー	五月女 尚 氏	動画 14 本 （約 3 時間 16 分）
カスハラ対策講座	マネージャー	藤木 健 氏	動画 6 本 （約 1 時間 47 分）
できる SV がやっている 5 つのこと	SV	野本 果甫 氏	動画 6 本 （約 1 時間 7 分）
成果に繋げる顧客コミュニケーション	SV	数矢 英子 氏	動画 5 本 （約 1 時間 27 分）
できるオペレーターがやっている 7 つのこと	オペレーター	野本 果甫 氏	動画 6 本 （約 1 時間 27 分）

※本数（時間）は提供開始時点の予定です。講座・動画は順次追加します。

◆主な講座内容

・コールセンター基礎講座

AHT（※5）・CPC（※6）などの主要 KPI、モニタリングやカリブレーションによる品質管理、アーラン C 式（※7）を用いた稼働管理、カスタマージャーニーマップによる CX の捉え方、離職対策を含む人材マネジメントまで、センター運営の基本を体系的に学べます。

※5 AHT（Average Handling Time）：応対 1 件あたりの平均処理時間。通話・保留・後処理時間の合計。

※6 CPC（Cost Per Call）：応対 1 件あたりにかかるコスト。

※7 アーラン C 式：待ち行列理論にもとづく計算式。予測される入電数と平均処理時間から、目標とするサービスレベルの達成に必要なオペレーター数を算出する。

・コールセンター応用講座

CPC やシステム導入時の ROI（※8）算出、KPI レポートの読み取り演習など、実践的な手法を解説します。生成 AI については、基礎知識から FAQ 作成、クレーム対応での活用演習までを扱います。

※8 ROI（Return on Investment）：投資額に対して得られる効果を示す指標。投資対効果。

・カスハラ対策講座

カスハラの定義や実態、厚生労働省のガイドラインを踏まえ、企業の対策事例、通常のクレームとの見極め方、経営課題としての苦情マネジメントの設計までを解説します。

・できる SV がやっている 5 つのこと

オペレーターから信頼されるための考え方、目標設定・行動計画・伴走によるパフォーマンス向上、モチベーションを高めるフィードバックの方法など、SV としての基本動作が学べます。

・成果に繋げる顧客コミュニケーション

顧客満足度とセールス成果を高める応対プロセスを、ニーズの把握から最適な案内、そして次につながる応対の締めくくりまで、段階的に学べます。

・できるオペレーターがやっている 7 つのこと

お客さまの自己重要感を満たす応対や 4 つの傾聴スキル、失礼にならない質問の仕方などのテクニックを学べます。



左：受講画面（コンテンツ一覧）　右：講義動画の視聴画面（画面は開発中のものです）

◆講師によるオンラインセッションを付帯

全講座セットには、契約開始時の導入キックオフ 1 回（60 分：受講計画の設計とニーズのヒアリング）と、6 ヵ月継続時の活用セッション 1 回（120 分：補講・簡易アセスメント・相談会からいずれかを選択）の計 2 回分のオンラインセッションが付帯します。講師はプライムフォース代表取締役の澤田　哲理　氏と五月女　尚　氏が務めます。このほか、対面研修やカスタマイズ研修、センター運営のコンサルティングを別途有料で提供します。

■料金

◆全講座セットの利用料（専門家によるオンラインセッション 2 回付き）

ユーザ数	10 ユーザ	20 ユーザ	30 ユーザ	40 ユーザ	100 ユーザ
月間利用料	40, 000 円	80, 000 円	120, 000 円	160, 000 円	240, 000 円

◆講座単品の利用料（10 ユーザ単位）

講座	月間利用料
コールセンター基礎講座	20, 000 円
コールセンター応用講座	24, 000 円
カスハラ対策講座	12, 000 円
できる SV がやっている 5 つのこと	12, 000 円
成果に繋げる顧客コミュニケーション	12, 000 円

※ 価格はすべて税別の予定価格であり、変更となる場合があります。

※「できるオペレーターがやっている 7 つのこと」と「専門家オンラインセッション」は、全講座セットのみで提供します。

■契約・利用について

・本オプションのご利用には、BIZTEL shouin の基本プランのご契約が必要です。基本プランのユーザ数の範囲で、必要な受講人数のみご契約いただけます。
・本オプションの最低契約期間は、基本プランの契約期間にかかわらず 6 ヵ月です。契約期間中は、講座単品から全講座セットへの切り替えも可能です。
・契約前のトライアルでは、各講座の一部を視聴できます。

本オプションは、2026 年 12 月上旬の提供開始を予定しています。

導入に関するご相談は、以下で受け付けています。

・お問い合わせフォーム：https://biztel.jp/shouin/
・TEL：03-4577-8953（BIZTEL shouin カスタマーデスク、受付時間：平日 9:30～17:30）

CC ユニバーシティ（CC-University）について

プライムフォース株式会社が運営する、コンタクトセンターで働く人のためのオンライン学習サービスです。2022 年 4 月に開学し、業界の最前線で活躍する研修講師・コンサルタント・現役の企業幹部が講師を務めています。有料講座「CC-University Prime」では、マネージャー・SV 向けの専門講座を提供しています。
サービスの詳細は、https://www.cc-university.jp/ 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。

プライムフォース株式会社について

商号　　：プライムフォース株式会社
所在地　：東京都渋谷区渋谷 3-25-10 小池ビル 6F
代表者　：代表取締役　澤田 哲理
事業内容：資格制度構築・リスキリング支援、コンタクトセンターコンサルティング、
　　CMX（苦情マネジメント）、DX 化計画・システム選定
資本金　：1,000,000 円
設立　　：2019 年 2 月
URL　　：https://www.primeforce.co.jp/

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼動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、10 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歩先行く組織へ」ビジネスに伴走する**課題解決メディア『 LINK Watch! 』**
https://watch.link.co.jp/