

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ210113-01

2021年1月13日

株式会社リンク

**【新サービス】クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」が、
メール共有・管理システム「メールディーラー」との連携を開始**
～～電話着信時に、メールディーラーに登録された顧客情報をスピーディーに表示～～

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）が展開する4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）」は、本日より、株式会社ラクス（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：中村 崇則）が提供するメール共有・管理システム「メールディーラー」とのシステム連携を開始します。

※ 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 2020 クラウド型CRM市場編(第4版)』による。

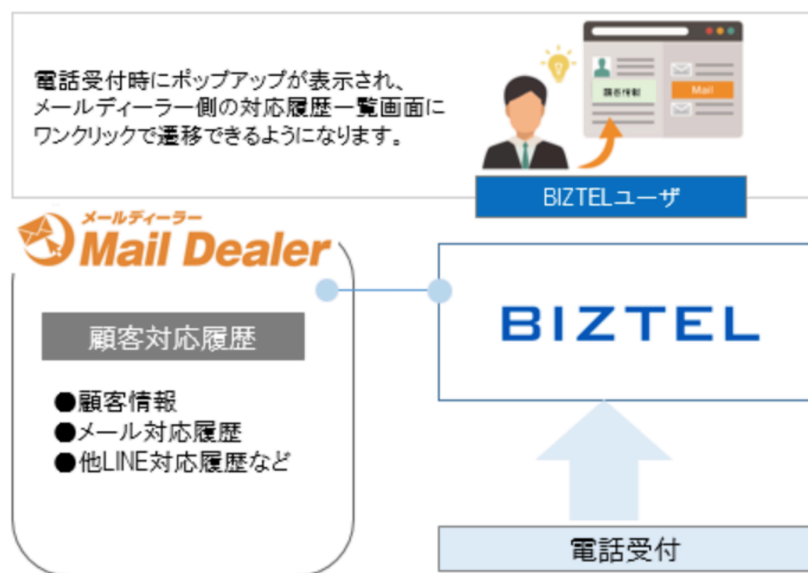
BIZTEL は、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開するクラウド型テレフォニーシステムのパイオニアです。インターネットと PC さえあればコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、在宅勤務に便利な機能をパッケージしたビジネスフォンサービス「BIZTEL テレワーク」、モバイル端末の内線化が手軽に行える「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。

この度、BIZTEL がシステム連携をするメールディーラーは、複数名でのメール共有・管理・対応が効率的に行えるクラウド型システムです。2001年の提供開始以来、累計6,000社を超える企業の問い合わせ対応業務で利用されてきました。また、メールに加えてチャット・SNSからの問い合わせも一元管理できるため、複数のチャネルを運用する場合でも対応の漏れ・遅延といったクレームにつながるミスを未然に防ぐことができます。この他にも、オペレーターの受付件数の集計など、管理者の負担を軽減する機能を多数備えています。

これまでBIZTELとメールディーラーを併用するユーザは、電話での問い合わせを受けてお客さまの情報や過去の対応内容を確認するにあたっては、メールディーラーを立ち上げて都度検索をする必要がありました。

今回、両システムの連携が実現したことにより、メールディーラーで管理しているお客さま情報や対応履歴一覧の画面にアクセスできるポップアップを電話の着信とともに自動で表示し、ワンクリ

ックで移動することが可能になりました。ユーザは電話・メール・SNS・チャットといった複数のチャンネルでの履歴をスピーディーに把握できるため、お客さまをお待たせすることなくスムーズに案内することができます。



リンクとラクスは、今後もシステムの連携を始めとしたさまざまな協業を通じて、コールセンター従事者の業務の効率化・高品質化に貢献してまいります。

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。2019年には、1,340社超の導入企業数、24,000席超の稼働席数を達成し、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 2020 クラウド型 CRM 市場編 (第4版)』において、クラウド型コールセンターシステム **4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。

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を軸として、クラウド型ホスティングやクラウド型テレフォニーサービス、セキュリティプラットフォームサービスなど、さまざまなインターネット関連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。

株式会社ラクス 概要

社名：株式会社ラクス

所在地：東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-11 アグリスクエア新宿

設立：2000年11月1日

資本金：3億7,837万8千円

代表者：代表取締役社長 中村 崇則

事業内容：クラウドサービス事業

会社Webサイト：<https://www.rakus.co.jp/>

メールディーラーWebサイト：<https://www.maildealer.jp/>

本プレスリリースに関するお問い合わせ先
ビルコム株式会社 善本、福本、倉地（株式会社リンク PR 事務担当） TEL：03-5413-2411 / FAX：03-5413-2412 / Email： link@bil.jp