

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ240425-01
2024年4月25日
株式会社リンク

**コールセンター特化の e ラーニング・教育管理サービス「BIZTEL shouin」が、
“ハイレベルな情報管理”が必要な企業向けに新プランを提供開始
～～ コールセンターBPO 事業者の受託案件別情報管理にも対応 ～～**

7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、本日より、コールセンター向けの 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、高いセキュリティレベルで情報管理を行う必要がある企業向けの新サービス「Advanced プラン」の提供を開始します。

※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 2023年度版 クラウド型 CRM 市場編(第7版)』による。

■コールセンターの人材育成を効率化・スピードアップできる教育サービス

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・クッション言葉などの電話対応の基礎講座や、KPI 管理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 100 本以上の動画が視聴できます。また、自社で制作した研修動画やマニュアルの共有、受講者の理解度が測定できるクイズ機能、社内試験が簡単に作成・実施できる検定機能、通話録音をもとにしたオペレーターの対応品質の評価・フィードバックが効率的に行える音声レビュー機能など、教育業務を改善する多彩な機能が利用できます。

■高い情報セキュリティレベルを求められるコールセンターの増加

企業における顧客コミュニケーションの最前線として重要な役割を果たしているコールセンターは、顧客ニーズやコンタクトチャネルの多様化によって業務が複雑になっており、現場のオペレーター/コミュニケーターは製品・サービスに関する知識だけでなく、ツールやシステムの使い方など、学習しなければならないことが多岐にわたっています。

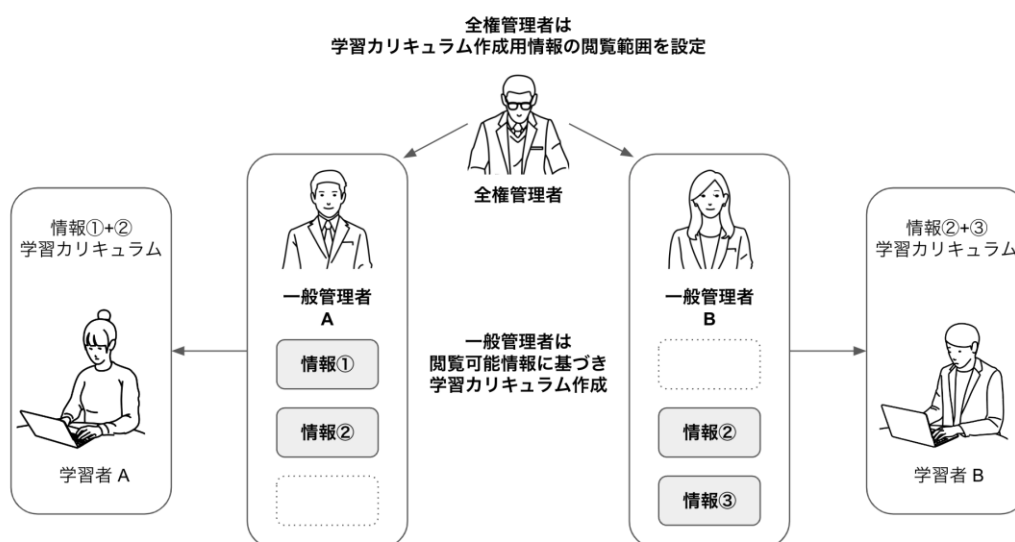
また、コールセンターBPO 事業者においては、受託案件ごとの秘密保持契約（NDA）に基づき情報を慎重に扱う必要があるほか、情報管理システムのセキュリティに関する国際規格である

「ISO27001」の認証を取得している企業においては、その基準に沿って高いセキュリティレベルでの情報管理が必須となっています。

今回提供を開始する新プランでは、これらの情報セキュリティに対応した以下の機能を実装しています。

■管理者の階層化と閲覧できる情報の範囲設定機能

今回提供を開始する「Advanced プラン」では、学習カリキュラムを作成する管理者が「全権管理者」と「一般管理者」に分かれ、全権管理者は、一般管理者が閲覧・編集できる情報の範囲を設定できるようになります。一般管理者は、閲覧・編集権限が付与された範囲の中で学習カリキュラムが作成できます。



このプランを利用することによって、取り扱う情報のアクセス権をコントロールすることができるようになるため、コールセンターBPO 事業者は、案件ごとに扱う情報のセキュリティレベルを維持しながら教育業務の効率化が進められるようになります。

また、以前より提供している、業務に必要な用語を管理する「用語集」と、複数のマニュアル・クイズ・チェックリストを組み合わせで作成する「コース」についても、動画コンテンツや PDF 等のマニュアル類と同様にアクセス権を設定することができるようになります。

■料金

従来のプランは「Basic プラン」となり、今回の管理者権限設定・情報管理機能が利用できるプランは「Advanced プラン」として提供します。

初期費用（導入サポートサービス）

	ライト	スタンダード
Basic プラン	100,000 円	200,000 円
Advanced プラン	200,000 円	300,000 円

月間利用料（※2）

	～30 ユーザ	～50 ユーザ	～100 ユーザ	～300 ユーザ	～500 ユーザ	～1,000 ユーザ
Basic プラン	83,000 円	100,000 円	135,000 円	230,000 円	300,000 円	400,000 円
Advanced プラン	116,500 円	140,000 円	189,000 円	322,000 円	420,000 円	560,000 円

※2 プリセットされているコールセンター向けの研修動画・クイズ・チェックリストの利用料を含みます。

■コールセンター業務を効率化するための機能改修を加速

BIZTEL shouin は、コールセンター運営の課題解決に寄与する e ラーニング・教育管理サービスとして、人材育成に携わる方のさまざまなご要望をもとに、高品質な学習コンテンツの提供および業務を効率化するための機能改修を今後も継続・加速させていく予定です。

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。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 2023 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第 7 版）』においては、クラウド型コールセンターシステム 7 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 2023 年版』においても、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（2022 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、7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/>