

## 国内シェア No.1(※) のクラウド会計ソフト freee を展開する 「 freee 社 」が「 BIZTEL コールセンター 」を採用 音声品質の改善と通話コストの削減を実現

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、クラウド型コールセンター / CTI システム「<sup>ビズテル</sup>BIZTEL コールセンター」が、本日、freee 株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役：佐々木大輔、以下：freee）に採用された事例を公開します。

「BIZTEL」は、ビジネス向けクラウド型電話システムのパイオニアとして、ビジネスフォンやコールセンターシステム、モバイル端末の内線化など幅広いサービスを展開しています。通常のオフィスはもちろん、コールセンターや在宅ワークなどの幅広いシーンで活用されており、導入実績は 950 社にのぼります。

※ 2016 年 8 月デジタルインファクト調べ

今回 BIZTEL を導入した freee は、会計・給与計算・会社設立・開業などの煩雑なバックオフィス業務を効率化するクラウドサービスを提供しています。freee が BIZTEL コールセンターの導入によって、音声品質の改善と通話コストの削減を実現した事例を紹介します。

### ■ 導入前の課題・導入目的

freee が従来利用していたサービスでは、通話中に雑音や音声のタイムラグが発生しており、業務に支障をきたしていたため、早急にリプレイスする必要性がありました。その“コールセンターシステムのリプレイス”の要件は、通話中の雑音や音声のタイムラグが解決できる点、そして、サポート業務で使用している Zendesk との CRM 連係が行える点でした。

### ■ BIZTEL を選んだ理由

2 週間の試験導入を行った結果、課題であった音声品質に関しては問題がないことを確認し、また、Zendesk との CRM 連係が可能なおうえに、freee が必要としていた機能のカスタマイズにも対応できるほか、移行時だけでなく導入後も手厚いサポートを受けられることが導入の決め手となりました。

### ■ 導入効果

音声品質の改善に加え、通話コストも従来の 2/3 程度にまで抑えることができました。また、シンプルで操作しやすい管理画面からレポート機能や通話内容が確認できる録音機能を活用しており、顧客対応品質の改善に役立っています。

BIZTEL は、今後もより多くの企業がクラウド型 CTI ソリューションの導入・活用を進めることができるよう、新たなサービスの開発および普及・啓蒙に努めてまいります。

## ■ 本導入事例の詳細

freee 株式会社 導入事例サイト <http://biztel.jp/case/cs/22.html>

導入事例一覧サイト <http://biztel.jp/case/>

### freee 株式会社について

「スモールビジネスに携わるすべての人が創造的な活動にフォーカスできるよう」をミッションに掲げ、人工知能（AI）技術を使った最先端の機能開発や金融機関との連携により、バックオフィス業務効率化のソリューションを提供しています。

#### <会社概要>

会社名：freee 株式会社

代表者：代表取締役 佐々木大輔

設 立：2012 年 7 月 9 日

資本金：96 億 603 万円（資本準備金等含む）

所在地：東京都品川区西五反田 2-8-1 五反田ファーストビル 9F

提供サービス

- 「クラウド会計ソフト freee」 <https://www.freee.co.jp>
- 「クラウド給与計算ソフト freee」 <https://www.freee.co.jp/hr>
- 「マイナンバー管理 freee」 <https://www.freee.co.jp/my-number>
- 「会社設立 freee」 <https://www.freee.co.jp/launch/>
- 「開業 freee」 <https://www.freee.co.jp/kaigyoku>

### BIZTEL（ビズテル）について

BIZTEL は、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして、企業向け電話サービスを幅広く展開しています。インターネットと PC さえあればコンタクトセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、スマートフォン・PHS 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。今後も先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを順次提供予定です。サービスの詳細は、<http://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。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

#### 本プレスリリースに関するお問い合わせ先

株式会社リンク 担当：内木場・河井

〒107-0052 東京都港区赤坂 7 丁目 3 番 37 号 カナダ大使館ビル 1 階

TEL：0120-948-135 / FAX：03-6867-0216 Eメール：[pr@biztel.jp](mailto:pr@biztel.jp)