

BIZTELを利用したコールセンター業務の“足りないところを補う”

「アウトソーシングオプション」の提供を開始

クラウド型コールセンターシステムの「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、BIZTEL ユーザを対象に、コールセンター業務の一部が委託可能なオプションサービス「アウトソーシングオプション」を 2017 年 9 月 20 日（水）より提供します。

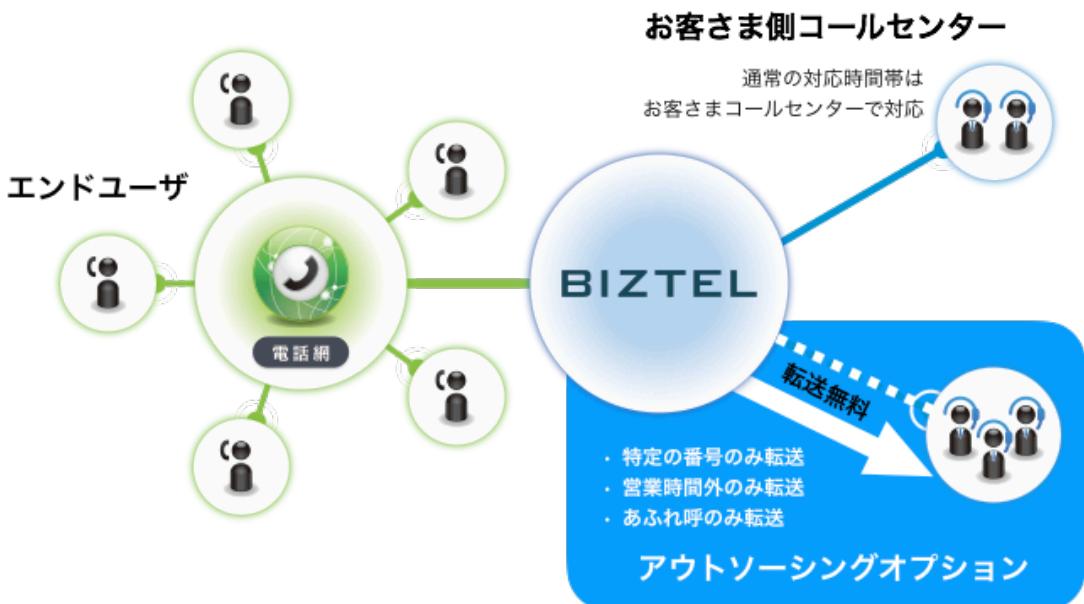
「BIZTEL」は、ビジネス向けクラウド型電話システムのパイオニアとして、ビジネスフォンやコールセンターシステム、モバイル端末の内線化など幅広いサービスを展開しています。通常のオフィスはもちろん、コールセンターや在宅ワークなどの幅広いシーンで活用されており、導入実績はおよそ 950 社にのぼります。

顧客からの問い合わせ受け付けなど、商品・サービスの質的向上に繋げる役割を担うコールセンターは、繁忙期、あるいは営業時間外に対応を行うオペレータの確保が重要な課題となっています。以前より、BIZTEL を利用してコールセンターを運用しているユーザからも「必要なときに必要なだけコールセンター業務を委託したい」という要望が寄せられていました。

今回提供を開始する「アウトソーシングオプション」は、このようなお客さまからの要望に応えるもので、業務の状況に合わせて必要な分だけコールセンター業務を委託することができるサービスです。夜間や休日等、従来は対応外だった時間帯でも電話がつながる体制が低コストで実現します。また、音声ガイダンスによって問い合わせ内容を振り分け、特定の問い合わせ内容のみを委託することや、通常の対応時間帯であっても、「あふれ呼（コール集中時に通話が回線数を越えて話中信号を返さざるを得ないコールのこと）」のみを委託することも可能なため、効率的に顧客コミュニケーションや商談の機会損失を防ぐことができるサービスになっています。その他、短期間のみ受付窓口を構築するケースや、急ぎで受付窓口を開設しなければいけないケース等、さまざまなシーンで利用することができます。本オプションの通話転送は、BIZTEL 通信網内部での転送となるため、転送に関する通話料金は発生しない点も特長です。

BIZTEL では、コールセンターシステムの提供だけでなく、今回のコールセンター業務効率を改善する“業務アウトソーシングサービス”など、幅広いサービスを提供することで、今後もお客さまのコールセンター業務を「総合的に支援するコールセンタープラットフォーム」としてサービス開発を進めてまいります。

■ サービスイメージ図



必要なときに必要な分だけアウトソーシング可能

■ 料金表

| 金額 | | | 備考 |
|---------------|--------------------|-----------|---|
| 初期費用 | 10万円 | | オペレータ研修費用を含みます。 |
| 月間基本料金 | 9:00～18:00 (休日含む) | 5万円 | 別途、受電単価の従量課金があります。 |
| | 18:00～24:00 (平日のみ) | 9万円 | |
| | 18:00～24:00 (休日含む) | 13万円 | |
| | 9:00～24:00 (平日のみ) | 14万円 | |
| | 9:00～24:00 (休日含む) | 18万円 | |
| 受電単価 | 時間帯に因らず一律 | 500円/1コール | 1コールあたり3分が目安。 複雑なオペレーションがないものを想定しています。 |

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、業界最大級の稼動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

〒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