

2023年8月8日  
丸紅情報システムズ株式会社

クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、  
通話要約や感情分析が使える AI 音声認識サービス「Omnis」との連携を  
従来よりも短納期・低コストで実現する新オプションをリリース  
--- オプション利用料が1年間無償になるキャンペーンも開始 ---

丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS 以下、MSYS)は、6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 / PBX「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)と、本日、MSYS が提供する Google Cloud Platform™ を利用したクラウド AI 音声認識サービス「MSYS Omnis(エムシス オムニス、以下 Omnis)」と BIZTEL のシステム連携を、従来よりも短期間・低コストで実現するオプションサービス「音声認識連携(Omnis)」の提供を開始します。

BIZTEL は、さまざまな規模や業界の 2,000 社以上が利用するクラウド型のコールセンターシステムです。クリアな通話、安定したシステム、高水準のセキュリティ、シニア層のオペレーターにも使いやすいユーザーインターフェースに加え、音声認識や CRM とのシステム連携による多彩な機能を提供しており、メーカー・小売・金融・製薬・IT・インフラ・サービス業などの幅広い業界において、顧客対応の効率化や在宅勤務によるセンター運営を支援しています。

Omnis は、音声認識を起点にコールセンター向けのさまざまな機能を提供するクラウド AI サービスです。Google Cloud Platform™ の技術を基盤にした、チューニングコストを大幅に削減できる高精度な音声認識が可能です。加えて、通話のテキストデータをわかりやすく抜粋する「文章要約」、問い合わせ内容と関連性の高い回答候補をオペレーターに表示する「AI FAQ」、通話センテンスごとの感情(平静・喜び・怒り・悲しみ)のスコアリングや、オペレーターの元気を数値化する「感情分析」などの機能を搭載しています。

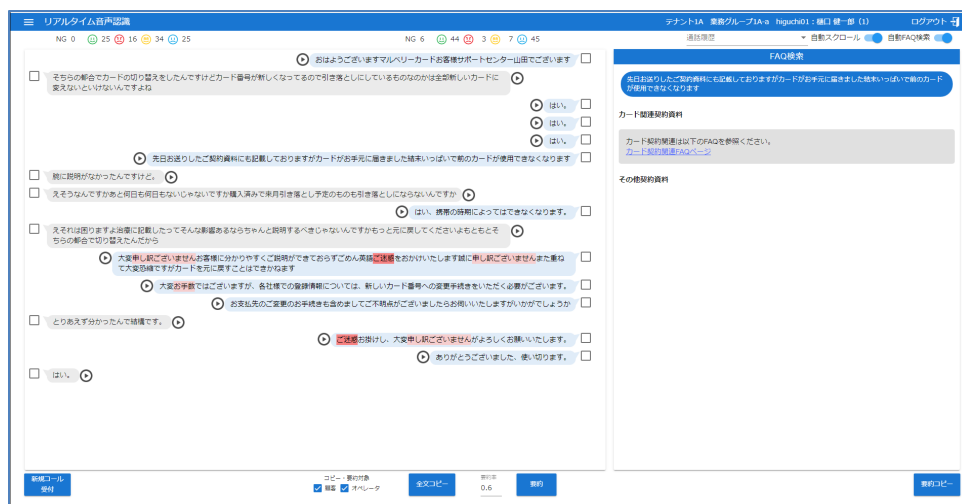
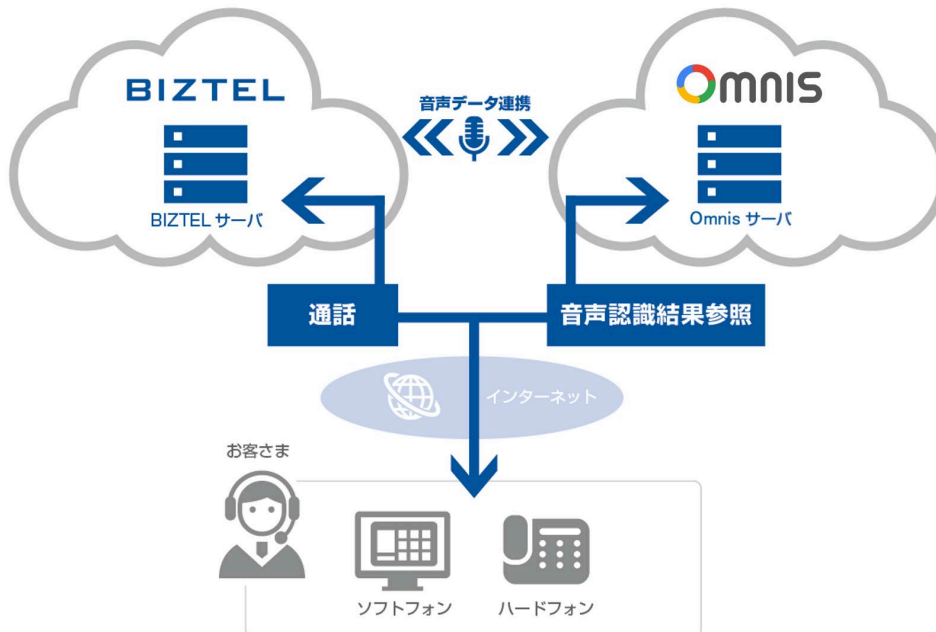
従来、BIZTEL と Omnis の連携機能には、音声認識システムで利用する通話データを保存するための物理サーバを BIZTEL のデータセンターに設置し、さらにシステム間を VPN 接続する必要があり、準備期間やコスト負担が発生していました。このたびリリースしたオプションサービス「音声認識連携(Omnis)」を利用することで、物理サーバの設置と VPN が不要になり、フルクラウド構成による効率的な音声認識が短納期・低コストで実現します。

※ 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 2022 年度版 クラウド型 CRM 市場編(第6版)』による。



■ モデル図

音声認識用キャプチャサービス



Omnis のリアルタイム音声認識画面イメージ

(FAQ 表示・感情分析・NG ワード検知等の機能をパッケージで提供)

《 両サービスのシステム連携が“より簡単に”実現できるようになったことを記念して、  
本オプション「音声認識連携(Omnis)」が 1年間無償 になるキャンペーンを開催！ 》

BIZTEL と Omnis の連携による多彩な業務改善・効率化機能をより多くのコールセンターで体感してもらえよう、リンクと MSYS は「音声認識連携(Omnis)」の初期費用と1年間の月間利用料が無償になるキャンペーンを実施します。

## ■ キャンペーン概要

- 名称
  - ◇ Omnis と BIZTEL で【コールセンターの音声認識 AI 活用】をお得に始めようキャンペーン
- 受付期間
  - ◇ 2023年8月8日(火)～2024年2月29日(木)
- 特典内容
  - ◇ BIZTEL のオプション機能「音声認識連携(Omnis)」について、初期費用と契約から1年間の月間利用料を無償にして提供。

## キャンペーンを適用した「音声認識連携(Omnis)」の利用料

BIZTEL の基本料金プラン	初期費用	月間利用料
ライト	通常 50,000 円 → <u>0 円</u>	通常 20,000 円 → <u>契約から 1 年間: 0 円</u>
スタンダード	通常 100,000 円 → <u>0 円</u>	通常 40,000 円 → <u>契約から 1 年間: 0 円</u>

- 申し込み方法
  - ◇ BIZTEL の担当営業までご連絡ください。  
または、お問い合わせフォーム( <https://biztel.jp/guest/inquiry/> )より本キャンペーンの申し込みの旨をお伝えください。
- 注意事項
  - ◇ 別途、BIZTEL の基本プランと、Omnis の有償契約が必要です。
  - ◇ 「音声認識連携(Omnis)」は、BIZTEL のバージョン 3.8.0 以降で利用できます。



リンクと MSYS は、クラウド型コールセンターシステムと AI 音声認識サービスの提供を通じて、コールセンター運営をはじめとする企業の顧客対応のさらなる改善に貢献していきます。

**【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。現在、2,000 社超の導入企業数、41,000 席超の稼働席数を達成しており、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 2022 年度版 クラウド型 CRM 市場編(第 6 版)』においては、クラウド型コールセンターシステム 6 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 2022 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(2021 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、6 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。

**【丸紅情報システムズについて】**

丸紅情報システムズは、丸紅 I-DIGIO グループの一員として、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスを、お客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点からお客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

**<お問い合わせ先>**

丸紅情報システムズ株式会社

経営企画部 広報課(プレス関係者窓口)

〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー

電話:03-4243-4040 URL: <https://www.marubeni-sys.com/>

**<製品に関するお問い合わせ>**

エンタープライズソリューション事業本部 営業第二部

電話 03-4243-4553



**MSYS**  
丸紅情報システムズ

**News Release**

- \*文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。
- \* Google Cloud は Google LLC の商標です。
- \*ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。