

2020年11月11日

株式会社 ミライト

WFM ツール「Casting Table(キャスティングテーブル)3.0」が  
クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」<sup>ビズテル</sup>とのシステム連携を

11月11日から開始

～在宅勤務などで複雑になる勤務シフトを、BIZTELの着信データから呼量予測し最適化～

株式会社ミライト(本社:東京都江東区、代表取締役社長:中山俊樹、以下ミライト)は、同社が展開するコンタクトセンターの人員配置の最適化システム「Casting Table(キャスティングテーブル)3.0」と、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)が展開するクラウド型CTI/コールセンターシステム「BIZTEL(ビズテル)」とのシステム連携を2020年11月11日から開始します。

Casting Table3.0は、コールセンターを効率よく運営するためのWFM(ワークフォース・マネジメント)ツールです。CTI(コンピューター・テレフォニー・インテグレーション)との連携による高精度の呼量予測やオペレーターの業務スキルを考慮したスケジューリングなどによって、最適な勤務シフトが作成でき、運営コスト削減とサービス向上を同時に実現します。また、オペレーターの勤怠・査定管理の機能が使えるほか、スマートフォン・タブレットを介したシフトの確認・調整も可能です。オペレーターのスマートフォンからいつでも、どこでもスケジュール管理が可能になり、在宅勤務などコールセンターの働き方改革に寄与します。なお、2020年3月、Casting Table3.0は、「ASP・SaaS(IoTクラウドサービス)情報開示認定」において、サービスの安全性、信頼性に関する情報を正しく開示しているクラウドサービスとして認定されました。

この度、Casting Table3.0がシステム連携する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だけで、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。

両システムの連携により、BIZTEL ユーザは自社の呼量データを Casting Table3.0 に取り込み、呼量予測と勤務シフトの作成をすることが可能になります。新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、3密回避のために時差出勤や在宅勤務を導入するコールセンターが増えてきており、呼量やオペレーターのスキルに配慮した人員配置の難易度は従来以上に高まっています。今回、呼量データから最適な勤務シフトが導き出せる Casting Table3.0 と、テレワークでもオフィスと変わらない電話環境が構築できる BIZTEL の連携が実現したことで、コールセンターの管理者は、勤務形態の大幅な変更が求められる状況においてもサービスの品質を落とすことなく業務を継続できる人員配置が実施できます。

ミライトとリンクは、システム連携に伴い、両社のソリューションの普及に向けてより多くのコールセンターに対して効率的な人材活用の支援ができるよう、協力体制を強化していきます。

### 株式会社ミライトについて

株式会社ミライトは、長年にわたり電気通信事業者に対する固定系通信設備やモバイルネットワーク設備の構築に関するエンジニアリングを中心として、電気設備事業やソフトウェア事業、ICT事業に従事してきました。これまで各分野で磨き上げてきたエンジニアリング力を核とし、「総合エンジニアリング & サービス」でスマート社会を支える、新たなソリューションの提供をめざしています。

事業の詳細は、<https://www.mrt.mirait.co.jp/> を参照。

### BIZTEL について

株式会社リンクが、2006 年より提供する BIZTEL は、企業向け電話システムやコールセンターシステムなど、幅広いラインナップで展開されるクラウド型テレフォニーサービスです。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、ミック経済研究所より発行された『マーケティング市場の現状と展望 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/> を参照。

### 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/> を参照。

#### **【本製品に関するお問い合わせ先】**

株式会社ミライト

SI 事業本部

デジタルデザイン部

TEL: 03-6807-3147

Mail: [casting@mirait.co.jp](mailto:casting@mirait.co.jp)

#### **【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】**

株式会社ミライト

経営企画本部

広報コミュニケーションデザイン部 広報室

TEL: 03-6807-3711

URL: <https://www.mrt.mirait.co.jp/>