

日本テレワーク協会 御中

最新技術動向研究部会資料(ビーウィズ株式会社)



【技術部会】仮想企業提案(会社名/団体名(ビーウィズ))

1. サービス名または製品名

- ・OmniaLINKおよびOmniaLINKを活用したBPOサービス
- ・ビジュアルIVR Tetory

2. サービスまたは製品の概要

Omnia LINKはコールセンター運営で必要とされる様々な機能を網羅した、トータルソリューションです。拠点内運用はもちろん、在宅コールセンターにも適しており、快適なオペレーション・管理環境をご提供します。

3. 解決対象の課題/悩み

【経営者／管理者の課題／悩み】

- ①業務拡大に向けたテレワーク環境の再整備
- ②新規ツール、環境導入コストは極力抑制

【担当者の課題／悩み】

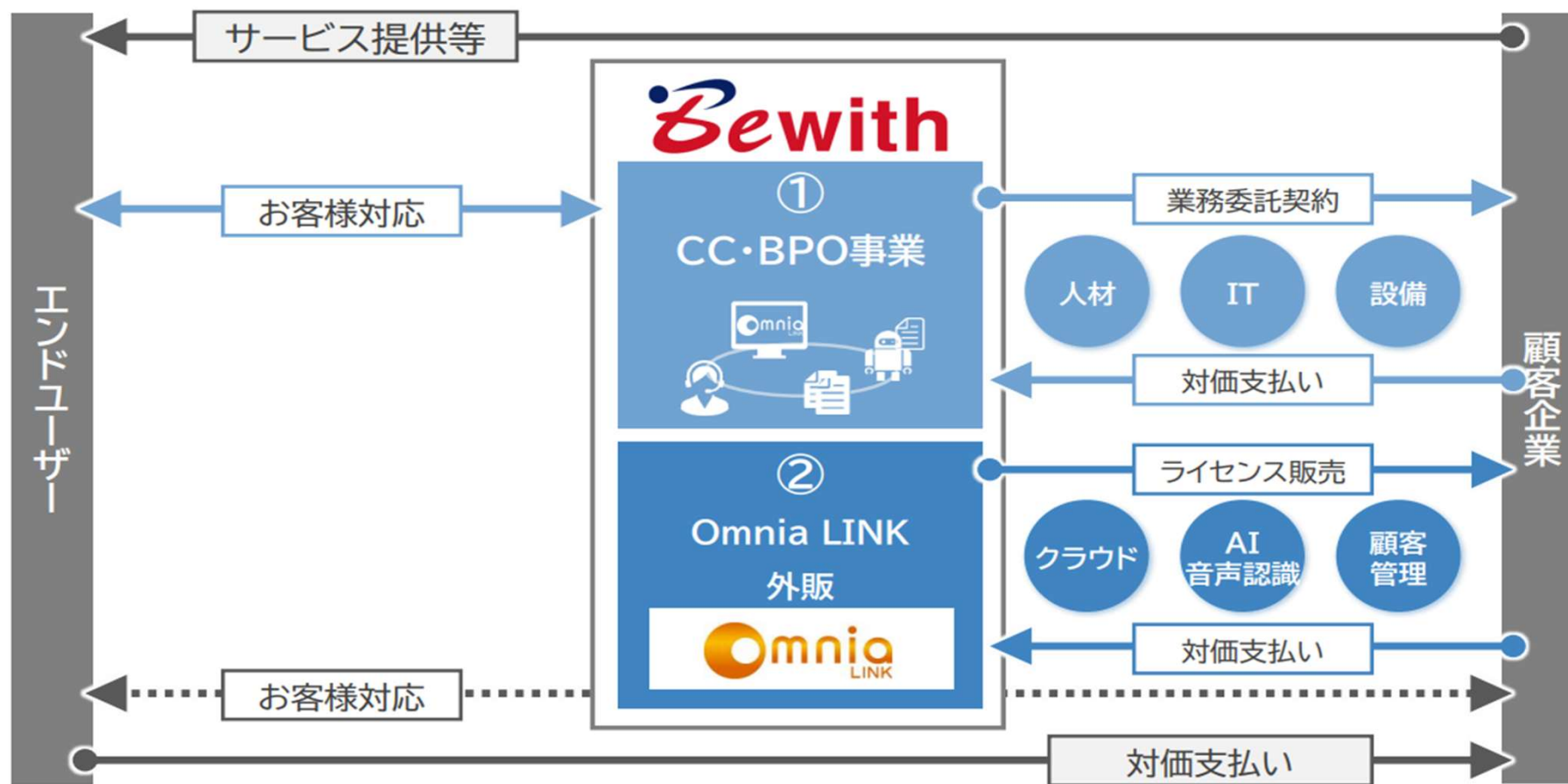
- ⑥業務拡大に伴い問合せ量が増えてきており、自社担当者のみでの対応が困難(海外からの問い合わせもあり)

4. 課題/悩み解決のための提案内容

弊社のOmniaLINKを導入いただくことで、低予算でコールセンターに最適なテレフォニーソリューションをご提供。クラウド型のため、設備投資を最小限に抑制できる。また、お問い合わせ窓口のBPOについても現状の課題喚起からコンサルティング、センター運営まで一気通貫で最適なBPOサービス提供いたします。

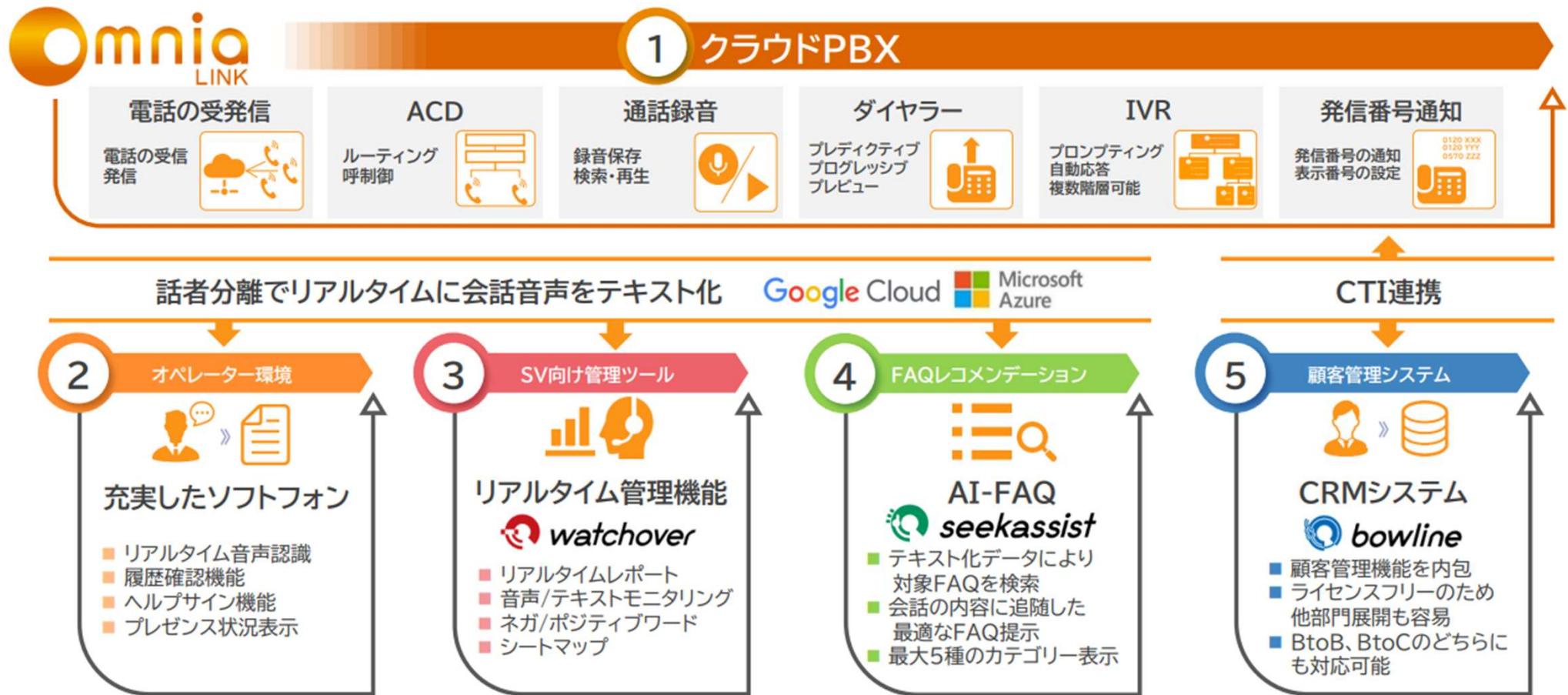
ビーウィズのビジネスモデル

①コンタクトセンター・BPO事業で培った運営ノウハウを、②Omnia LINK外販(AI・DXソリューションの外販)や導入時のコンサルティング・システム開発等にも活かし、お客様に寄り添ったサービス提供に努めております。



Omnia LINKの機能概要

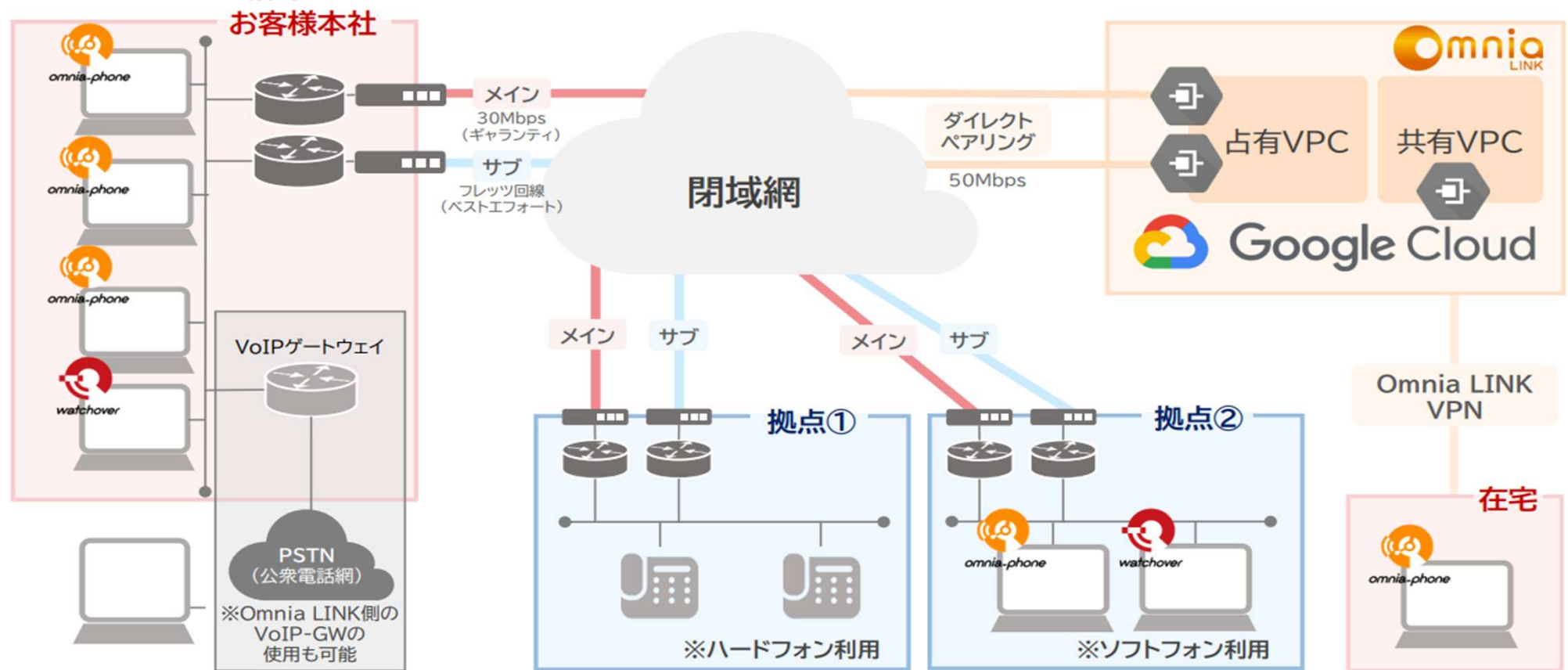
- Omnia LINKはコールセンター運営で必要とされる様々な機能を網羅した、トータルソリューションです。
- 拠点内運用はもちろん、在宅コールセンターにも適しており、快適なオペレーション・管理環境をご提供します。



クラウドPBX Omnia LINK

- Omnia LINKは、閉域網やインターネットVPNを用いたセキュリティ性の高いネットワークを構築します。
- ソフトフォンVPNをご活用いただき、在宅環境にも対応できます。(Bewith Digital Work Place)

Omnia LINK構築イメージ



クラウドPBX Omnia LINK

- Omnia LINKの特徴は、音声認識機能をリアルタイムで活用することです。
- 他社製品のように、複数のシステムをインテグレーションすることなく、導入後より使用が可能です。

音声認識は標準連携

音声認識機能は、個別製品を組み合わせる必要がありません。

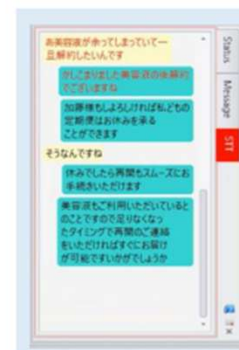
	ACD・PBX	音声認識
	インテグレーション不要	標準連携 ・Google Cloud Speech-to-Text ・Microsoft Azure
他社製品	インテグレーション必要	・アミボイス ・ニュアンス ・フォーサイト 等々

初期費用は不要です。対話1分に対して5円の従量課金です。

チューニングレス、リアルタイム

Omnia LINKの音声認識機能は、チューニングレスで使用可能です。

また、リアルタイムでテキスト化し、ソフトフォンに表示させることで、ACW削減などの生産性向上に効果的です。



難解な地名の変換も高い精度で行えます。
専門用語にも高い変換精度を持っています。

テキストモニタリングで管理力向上

音声認識機能を使ったテキストモニタリングで、現場管理力が向上します。お客様との対話をリアルタイムで見守ることで、適切なフォローができ、オペレーターの負荷削減にもつながります。

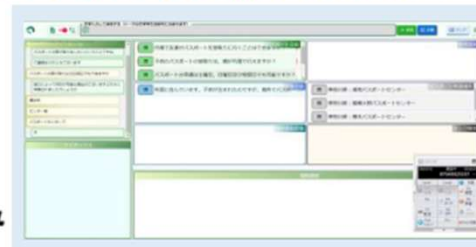


シートマップ表示も
標準で対応しています。



AI・FAQで品質・効率向上

リアルタイムにテキスト化されたお客様との対話を解析した、FAQリコメンド機能を提供しています。オペレーターは、お客様と会話をしながら、自動でポップアップされた最適なFAQを見て対応する事が可能です。



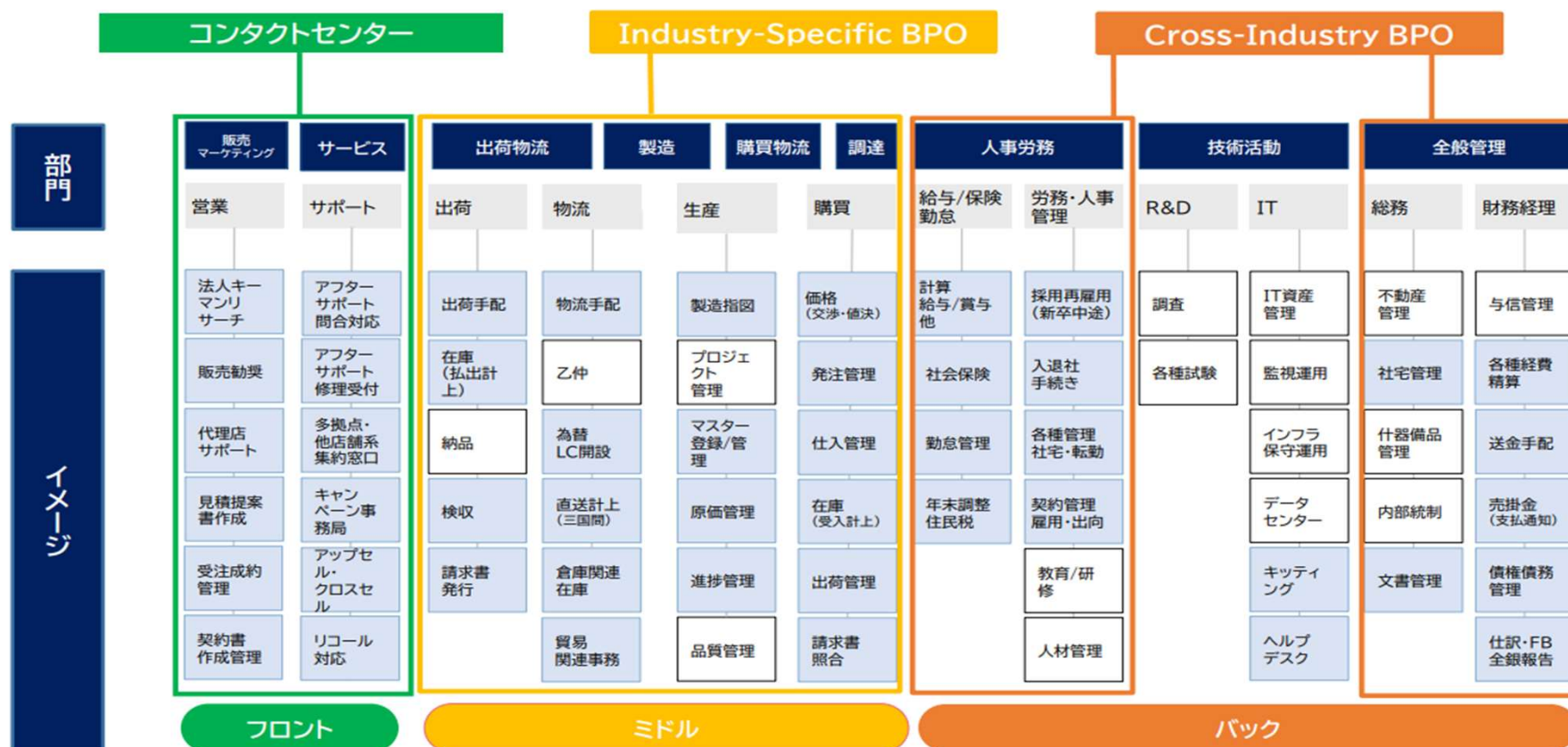
OmniaLINK
サービスページ



BPOサービス提供範囲

弊社では、アウトソーシングが可能な「業務分析・判別」~「サービス導入業務のご相談」~「サービス導入」~「業務運営」の全ての過程でお手伝い致します。またAI技術を用いたソリューションによる効率化提案が可能です。

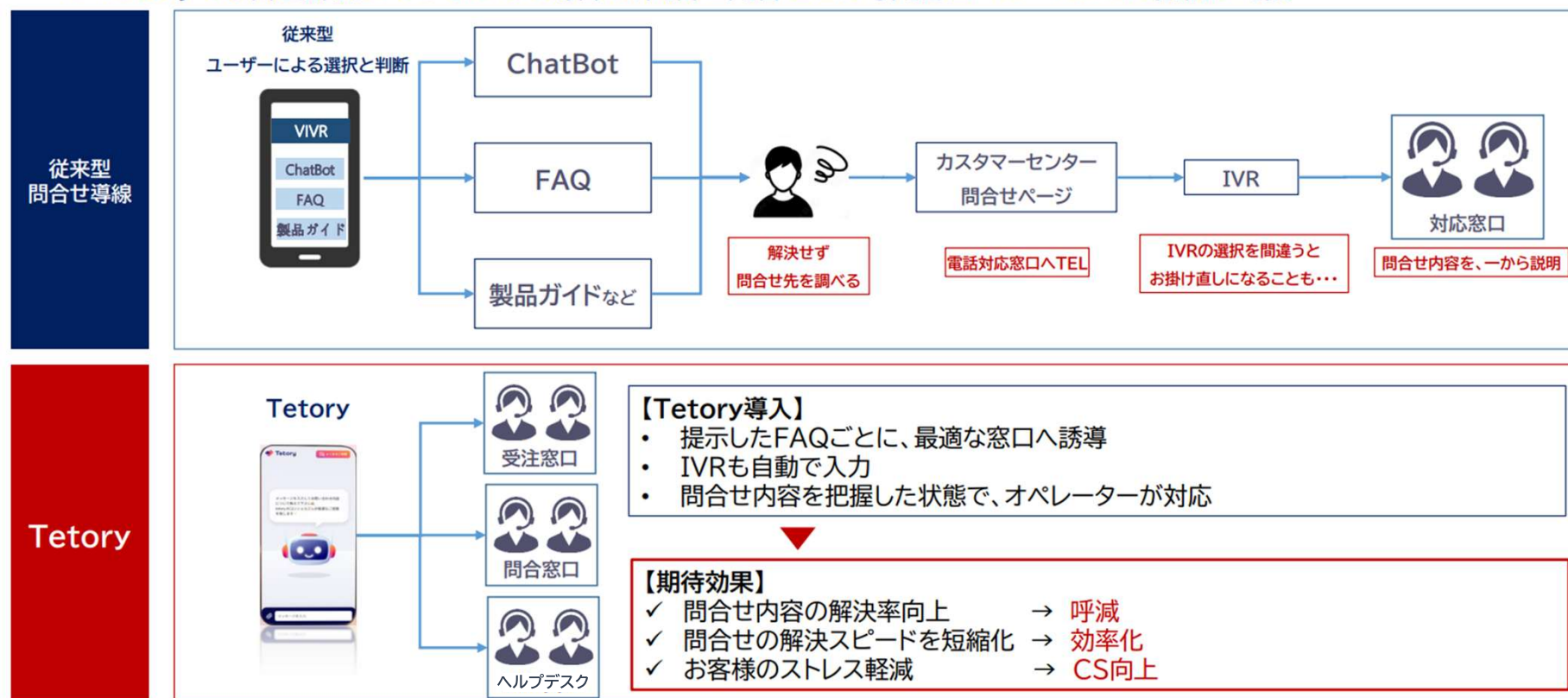
BPOサービスの提供範囲 ※ BPO対応可能範囲



次世代型ビジュアルIVR

- ビジュアルIVR「Tetory(テトリ)」は、ChatGPT機能を活用した、問題解決率の向上を目指したツール
- 問い合わせ対応チャネルを提示するIVR機能に加え、Chat/ChatBot機能を搭載
- お客様がご自身で疑問を解消できることで、「呼減」・「問い合わせ減」を実現

- Tetoryでは自己解決ができなかった場合も、問合せ内容ごとに専門窓口へシームレスに接続が可能



✓ 正確かつ簡便に、問合せ内容の回答に到達でき、問い合わせ数を削減。業務効率/CSの改善効果が期待できます

会社概要 / 事業所一覧

事業内容	自社開発のクラウド型PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPOサービスの提供、および各種AI・DXソリューションの開発・販売
本社所在地	〒163-1032 東京都新宿区西新宿3-7-1 新宿パークタワー N棟32F
設立	2000年5月12日
代表者	代表取締役社長 飯島健二
資本金	899,972,500円(2024年11月30日現在)
株式市場	東京証券取引所プライム市場(証券コード: 9216)
従業員数	8,766名(2024年11月30日現在)
事業所	【全国18拠点 約7,000席】 新宿・札幌(4)・横浜(4)・名古屋・大阪(2)・和歌山・松山・福岡(2)・長崎(2)
登録団体・資格等	労働者派遣事業許可: 派13-080464 有料職業紹介事業許可: 13-ユ-300408 届出電気通信事業者: A-28-15431 酒類販売媒介業免許 生命保険募集代理店登録 【情報セキュリティ関連】 ISO27001:2022認証登録番号: IS81965 プライバシーマーク認証登録番号: 21000328 【登録団体】 一般社団法人 日本コンタクトセンター協会  
グループ会社	株式会社アイブリット 株式会社ドゥアイネット

事業所一覧



EOF