

家具・家電サブスクサービスを展開する「クラス」が、
電話取り次ぎサービス「fondesk」を導入
～社員一人一人の自由な働き方を尊重した、生産性の高い環境づくりをサポート～

株式会社うるる（東京都中央区 代表取締役社長：星 知也、以下「うるる」）は、家具・家電のサブスクリプションサービス「CLAS（クラス）」を展開する株式会社クラス（東京都目黒区 代表取締役社長：久保 裕丈、以下「クラス」）が、電話取り次ぎサービス「fondesk」を導入したことをお知らせいたします。



■ 「fondesk」導入の背景

クラスは、「“暮らす”を着替える」をコンセプトに、ミレニウム世代を中心に急成長している家具・家電のサブスクリプションサービス「CLAS」を提供している企業です。コロナ禍で生まれた「おうち時間」というライフスタイルの急激な変化により消費者のニーズがさらに高まり、2018年8月のサービス開始から毎年3倍を超える成長を遂げています。

同社では、「“暮らす”を自由に、軽やかに」というビジョンを掲げており、社員に対しても“自由に働ける環境をつくりたい”という想いから、社員一人一人がパフォーマンスを十二分に発揮できる働き方を尊重しています。社員一人一人が生産性を高く発揮できる時間帯や場所で業務を行うことを尊重し、コロナ禍以前よりリモートワーク制度を導入、自由な働き方を推奨してきました。

しかしながら、サービスの成長とともに営業電話が増加し、電話の対応による作業の中断や言付けの対応により、生産性が低下してしまう状況が発生。カスタマー対応や、サービスの改善を優先すべき成長フェーズの中で、電話対応の改善が急務となり「fondesk」の導入に至りました。

■ 「fondesk」を選んだ理由（執行役員兼管理部部長 中島 悠太氏 コメント）

サブスクリプション型のサービスかつ、リーズナブルな価格設定で、ベンチャー企業にも導入障壁が低かったのが選んだ理由です。そして、シンプルなサービス設計でありながら、着信があったことを知らせる Slack のメンション機能など、設定次第ではかなり使い勝手がよく、“電話の取次ぎ”という点で十分なたらきをしてくれるツールだと実感できました。

電話対応は、作業が中断されるだけでなく、伺った要件を伝える手間も大きな負担になっていました。そのため「fondesk」を導入してからは、電話対応にかかっていた時間が大幅に削減され、社員の生産性向上にも大いに貢献してくれています。さらには、我々が目指す社員一人一人の自由な働き方が可能で、ビジョンである「“暮らす”を自由に、軽やかに」の体現にもつながるため、有料化へと移行しました。

「fondesk」は、電話一次対応の外部化・デジタル化を通じて、業務プロセスの再構築及びテレワーク適応を促進し、企業における生産性の向上・コスト削減に貢献しています。

これまで電話対応にかかっていた時間をコア業務に充てていただくことで、企業のブランド価値向上や新しい働き方につながるよう、今後もサービスの向上に努めてまいります。

■ 電話取り次ぎサービス「fondesk」について

サービス動画：<https://youtu.be/eWBZhydLjtQ>

1、シンプル・安心な料金体系

月 100 件まで、月額基本料金は 10,000 円（税抜）

2、質の高い電話対応

fondesk を運営する株式会社うるるは、クラウドワーカーが約 43 万人登録する「シュフティ」も運営。クラウドワーカーの中から一定の採用基準をクリアしたスタッフが、電話対応をします。

3、即日利用開始が可能

手続き書類は不要。Web のみで手続き・決済が完了できて、約 5 分で利用開始できます。14 日間の無料トライアルも実施中です。

【株式会社クラス 概要】 (<https://clas.style/company.html>)

設立：2018 年 4 月 28 日

所在地：東京都目黒区青葉台 4-6-6 青葉台スタジオ 2F

代表者名：久保 裕文

事業内容：家具・家電のサブスクリプションサービス CLAS（クラス）の運営

■ サービスに関するお問い合わせ先

株式会社クラス

個人のお客さま：<https://clas.style/support>

法人のお客さま：https://clas.style/biz_support

【株式会社うるる 概要】 株式会社うるる (<https://www.uluru.biz/>)

設立：2001 年 8 月 31 日

所在地：東京都中央区晴海 3 丁目 12-1 KDX 晴海ビル 9F

代表者名：星 知也

事業内容：

- ◆CGS（Crowd Generated Service）事業 ※CGS事業はクラウドワーカーを活用した SaaS サービス
 - ・fondesk 事業（受電専門の電話代行サービス）
 - ・NJSS 事業（入札情報速報サービスの運営）
 - ・えんフォト事業（幼稚園・保育園向け写真販売システム）
 - ・OurPhoto 事業（出張撮影マッチングサービス）※OurPhoto 株式会社にて運営
- ◆クラウドソーシング事業
 - ・「シュフティ」の運営、自治体のひとり親支援事業などにおける在宅ワークプログラムの提供
- ◆BPO 事業 ※株式会社うるる BPO にて運営
 - ・BPO 事業（総合型アウトソーシング事業）

■サービスに関するお問い合わせ先

株式会社うるる 担当：上口

E-Mail : hello@fondesk.jp

■報道関係者のお問い合わせ先

株式会社うるる 広報室 担当：古里、小林

TEL : 070-8699-3652 E-Mail : pr@uluru.jp