

電話代行サービス「fondesk」、有料契約件数4,500件を突破！
企業のバックオフィスにおけるDX推進を背景に有料契約件数が継続拡大
～さらに、累計着信件数800万件を突破！～

労働力不足問題解決のリーディングカンパニーとして、複数のSaaSを展開する株式会社うるる（東京都中央区 代表取締役社長：星 知也）が運営する電話代行サービス「fondesk」は、2023年10月末時点で、有料契約件数が4,500件を突破したことをお知らせいたします。



■企業のバックオフィスにおけるDX推進を背景に有料件数が継続拡大、2022年と比較して120.3%増加

「fondesk」は、オフィスにかかってくる電話の対応を代行し、受けた電話内容をチャット（Slack・Chatwork・Microsoft Teams・LINE・LINE WORKS・Google Chat）やメールで報告するサービスです。2019年2月18日のサービス開始以来、「オフィスの電話ストレスをなくして、コア業務に集中できる職場にしたい」「受電漏れを防ぎたい」といった企業からご好評をいただいております。

そしてこの度、2023年10月末時点で「fondesk」の有料契約件数が4,500件を突破いたしました。企業のバックオフィスにおけるDX推進を背景に有料契約件数は継続拡大し、2023年第1四半期の有料契約件数は2022年第1四半期と比較して、120.3%増加しました。その他の背景として、コロナ禍以降も続くリモートワークにおいて、電話対応に課題を抱える企業の電話代行の需要が拡大していることも追い風となっています。

また、メディア広告や2021年にfondeskが命名した「TELハラ^{※1}」をキーワードとしたメディア露出の機会が増加したことにより、電話代行サービスの必要性が顕在化したことも、有料契約件数増加の後押しとなりました。

※1「会社宛ての電話は新人が取るべき」という古くからの慣習や、「総務部門社員が電話に出るのは当たり前」という職場の空気感は未だ多くの企業に存在します。こうした、“年齢や肩書によって電話対応を押しつけられる状態”を新しい職場ハラスメントとして捉え「TELハラ」と命名しました。

■企業のオフィスでのDX推進に貢献し、累計着信件数※2が800万件を突破



このように企業のDX推進を背景に有料件数が継続拡大したことに伴い、1日あたりの受電数も伸長しており、2023年9月末時点で累計着信件数が800万件を突破いたしました。

foneskは、全国各地に250名以上のオペレーターを配備しており、受電率が高いことも特徴です。また、foneskが行った職場の電話対応の実態調査によると、「不必要だと感じる会社への電話を受けた際、ストレスを感じる」と回答した人が66.6%という結果が出ており※3、そのような職場の電話対応のストレス解消や業務効率の向上など、電話対応における課題解決をサポートしています。

「fonesk」は、電話一次対応の外部化・データの可視化を通じて、業務プロセスの再構築およびニューノーマル時代のオフィスに適した環境づくりを支援し、企業におけるオフィスのDX推進に貢献しております。

※2クライアントが「fonesk」を導入し、電話の一次対応を外部化・デジタル化したことによって「fonesk」が受電した累計件数。

※3 fonesk「過去3年以内に、会社や部署の代表番号への電話を受けた経験があると回答した方を対象に職場の電話対応の実態について調査」

今後も「fonesk」は、様々なお客さまにご利用いただけるようサービスの拡充にいつそう努めるとともに、「電話の鳴らないオフィス」「コア業務に集中できる環境」の提供を通し、企業の働き方改革に貢献してまいります。

■電話代行サービス「fondesk」について (<https://www.fondesk.jp/>)

サービス動画 : <https://youtu.be/s7lnBBp0X6k>

1、シンプル・安心な料金体系

月50件までは、月額基本料金10,000円（税抜）。51件目以降は1件につき200円（税抜）でご利用いただけます。

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45万人登録する「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。

【うるるグループ 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とは、クラウドワーカーを活用したうるる独自のビジネスモデル

- ・電話代行サービス「[fondesk（フォンデスク）](#)」
- ・入札情報速報サービス「[NJSS（エヌジェス）](#)」「[nSearch（エヌ・サーチ）](#) ※1」
- ・幼稚園・保育園向け写真販売システム「[えんフォト](#)」
- ・出張撮影サービス「[OurPhoto（アワーフォト）](#) ※2」

◆クラウドソーシング事業

- ・プラットフォーム「[シュフティ](#)」の運営

◆BPO事業 ※3

- ・総合型アウトソーシング「[うるるBPO](#)」
- ・高精度のAI-OCRサービス「[eas（イース）](#)」
- ・障害者雇用トータル支援サービス「[eas next（イース ネクスト）](#)」

※1 株式会社ブレインフィードにて運営

※2 OurPhoto株式会社にて運営

※3 株式会社うるるBPOにて運営

■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 ブランド戦略部 広報：小林・高橋・川添

TEL：070-8832-3196 E-Mail：pr@uluru.jp