

**【サービス導入事例記事公開】 公的個人認証利活用のサービスの開発を行う
ポケットサインが、電話代行サービス「fondesk」を導入し業務効率化
～電話の取り逃しゼロと受電内容の見える化により、お客様対応とコア業務に集中～**

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、ポケットサイン株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役CEO/COO：梅本滉嗣、以下「ポケットサイン」）におけるサービス導入事例記事を公開したことをお知らせいたします。



■ 経営層が電話対応をせざるを得ない状況も。社内での対応に限界を感じ、「fondesk」の導入へ

ポケットサインは、「リアルとデジタルがシームレスに繋がる未来の日常を」というビジョンのもと、自治体および企業に向けてマイナンバーカードや公的個人認証を利活用するサービスの開発を行っています。マイナンバーカードを活用するデジタル身分証スマートフォンアプリ「ポケットサイン」、およびデジタル身分証をベースにした生活のさまざまな場面で便利に使えるミニアプリの開発のほか、マイナンバーカードに基づくオンライン本人確認である「公的個人認証サービス（JPKI）」を自社アプリ等に手軽に組み込むための開発者向けプラットフォーム「PocketSign Platform/Verify（β版）」を提供しています。

ポケットサインではサービス導入の拡大によるプレゼンス向上に伴い、お客様からだけでなく、様々な関係各社からお問い合わせをいただくようになり、社内で電話対応を行う状況に限界を感じられていました。少人数で業務を推進するベンチャー企業のため、電話を受けるメンバーが対応できない際の電話の取り逃しがしや、経営層が対応せざるを得ない状況に課題を感じたことから、料金及び機能の面で「fondesk」の導入に至りました。

■ 「fondesk」の導入により、社員数はそのまま電話の取り逃しがゼロに

<fondesk導入前>

- ・入電数が増え、電話対応に追われていた
- ・経営陣がテレアポ対応にあたることも多かった
- ・会議中などで誰も電話を取れないタイミングがあった

<fondesk導入後>

- ・電話を取り逃すことがなくなった
- ・事前に用件がわかるため、電話対応を効率化できた
- ・電話の内容をすべて見える化できるようになった

fondeskが電話の一次受けをすることにより、社員数を増員することなくそのままの人員で全ての電話を取り逃がしなく受けとれるようになり、また電話対応による業務の中断もなくなったことから、元々電話対応を行っていた社内全員の負荷が減りました。また、電話の用件をテキストで見える化することで、事前に対応を考えられるようになったことも効率化に繋がりました。

<導入事例の詳細>

ポケットサインの「fondesk」導入事例詳細はこちら

<https://www.fondesk.jp/stories/96-pocketsign/>

今後も「fondesk」は、様々なお客様にご利用いただけるようサービスの拡充に引き続き努めるとともに、「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

うるるPR事務局 担当：小林・高橋・岩田

TEL : 070-8832-3196 E-Mail : pr@uluru.jp