

電話代行サービス「fondesk」を、オンラインM&Aマッチングプラットフォームを
運営する 株式会社M&Aクラウドが導入
～電話の取り逃しを防ぎ、電話業務における顧客満足度向上を目指す～

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、オンラインM&Aマッチングプラットフォームを運営する株式会社M&Aクラウド（本社：東京都千代田区、代表取締役CEO：及川 厚博）が「fondesk」を導入したことをお知らせいたします。



■ 「fondesk」導入の背景

株式会社M&Aクラウドは「テクノロジーの力でM&Aに流通革命を」をミッションに掲げ、M&Aをオンラインで実現するプラットフォーム「M&Aクラウド」や、事業会社から資金とシナジーが調達できるプラットフォーム「資金調達クラウド」を展開するプラットフォーム事業、スタートアップおよびIT領域のM&Aを手掛けるアドバイザリー事業「M&A Cloud Advisory Partners」等を展開しています。同社のマーケティング総括部は、これまで通常の業務に加えて、外部からの電話対応を行ってまいりました。平均受電件数は月40件以上あり、今後も受電件数とそれに伴う取り次ぎ等の電話業務の工数増加が予想されており、課題を感じていました。

そこで、電話業務の工数削減と社員の業務負担軽減を図るため、「fondesk」の導入に至りました。

■ 株式会社M&Aクラウド マーケティング総括部 山田 智仁氏のコメント

・リーズナブルな料金体系が「fondesk」導入の決め手に

電話の業務代行サービスについて比較選定する際、電話代行サービスだけでなく、コールセンター派遣等、様々なソリューションについても検討しました。多くの選択肢があるなかで、まずは「何かしらやってみよう」ということで、「料金体系がリーズナブル」な点、そして「社内で既に活用していたコミュニケーションツール・slackで通知してくれる」点など、スモールスタートがしやすいご提案を頂いたことが「fondesk」を導入する決め手となりました。またその際、自社の経営陣が「fondesk

k) のタクシーCMを見ていたことで「便益を理解」できており、サービスの活用されるイメージを持っていたことが導入の後押しになりました。

▶fondesk「代表電話 誰が出るのか篇」30秒：<https://www.youtube.com/watch?v=p8oKYw27h5Y>

・顧客満足度向上に向けて、3アカウントで導入

当社への問い合わせの多くを代表取締役や執行役員など、エグゼクティブが占めるため、「fondesk」導入前はオペレーターの方にしっかりと電話対応をしてもらえるのか不安を感じていました。試験的に1つの部署で「fondesk」を導入したところ、オペレーターの方が丁寧に顧客対応をしてくださったので、会社としても「fondesk」の信頼度が高まり、現在は社内で3アカウントを導入しています。

事業特性上、クライアントワークが重要であるため、すべての電話を「fondesk」に移管することは難しいものの、会議や出張等で電話対応ができかねる場面でも「fondesk」を活用することで、電話の取り逃しを防ぎ、電話業務に関わる顧客満足度を上げたいと考えております。

「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。

【株式会社M&Aクラウド 概要】 (<https://macloud.jp/>)

設立日：2015年12月7日

所在地：東京都千代田区麹町1-4-4 ZENITAKA ANNEX 7F

代表者名：及川 厚博・前川 拓也

事業内容：

- ・M&Aプラットフォーム「M&Aクラウド」<https://macloud.jp/>
- ・資金調達プラットフォーム「資金調達クラウド」<https://finance.macloud.jp/>
- ・M&Aおよび資金調達アドバイザー「M&A Cloud Advisory Partners」<https://corp.macloud.jp/macap/>
- ・M&Aアドバイザーのエージェントプラットフォーム「M&Aクラウドエージェント」

公式HP：<https://corp.macloud.jp/>

公式note：<https://update.macloud.jp/>

■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 担当：小林・高橋・岩田

TEL：070-8832-3196 E-Mail：pr@uluru.jp