fondesk

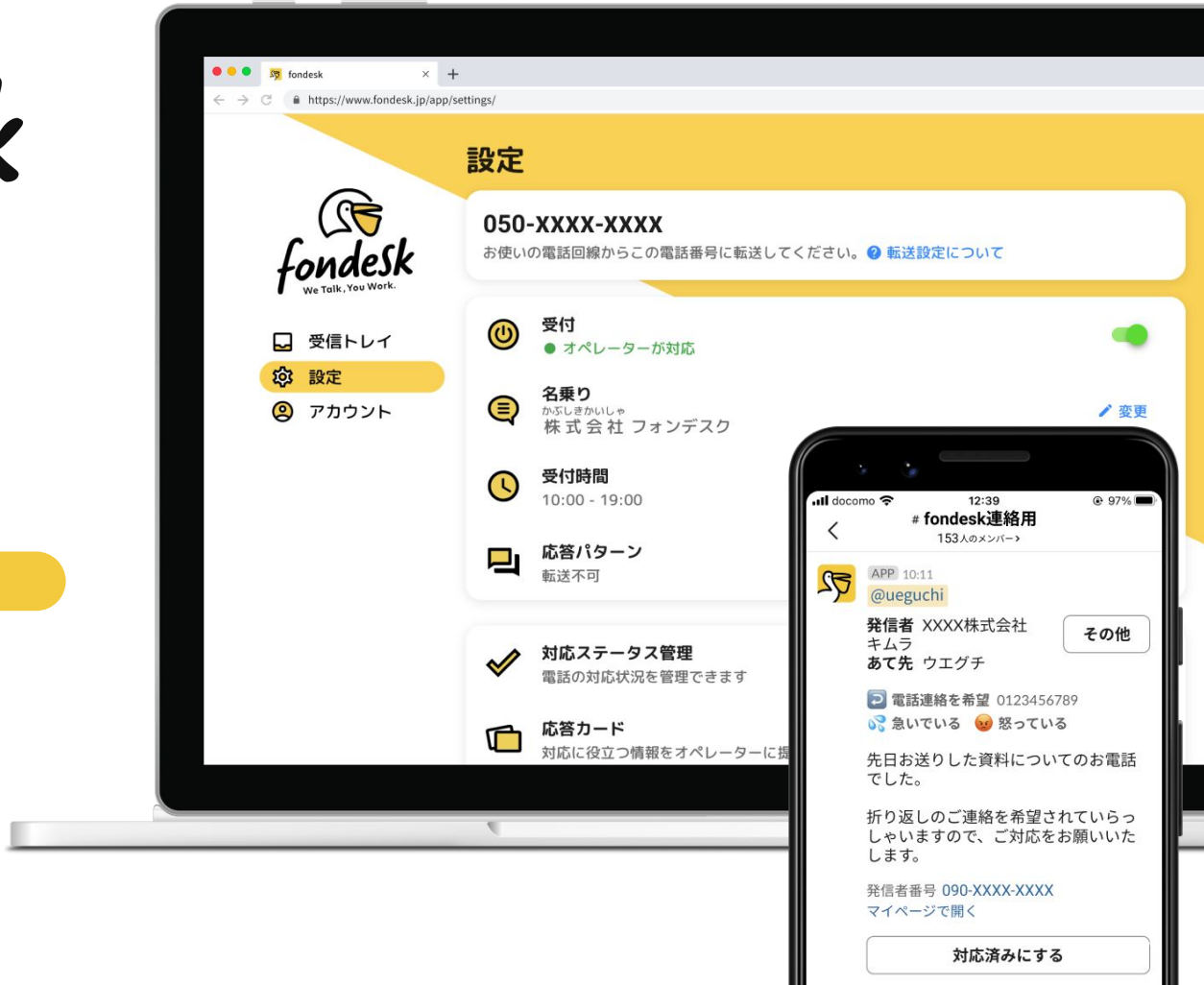
We Talk, You Work.

3年連続 No.1 導入企業数*

まずは14日間の無料トライアル

サービス紹介資料

2024.08



* 2024年4月期_指定領域における市場調査。
調査機関：日本マーケティングリサーチ機構

運営会社

ULURU

会社名	株式会社 うるる
本社所在地	東京都中央区晴海３丁目１２-１ KDX晴海ビル９Ｆ
設立	2001年8月（2017年3月に東証マザーズへ上場 ※現グロース市場）
資本金	1,033,723,600円
従業員数	357名（子会社含む、2024年3月末時点）
ビジョン	労働力不足を解決し、人と企業を豊かに
主な事業	入札情報サービス　NJSS AI-OCRサービス　eas 幼稚園・保育園写真ネット販売代行サービス えんフォト 電話代行サービス　fondesk
子会社	株式会社うるるBPO OurPhoto株式会社

We Talk, You Work.

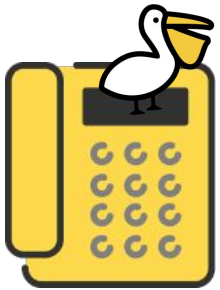
fondesk概要

fondeskとは？

日本で一番使われている電話代行サービスです

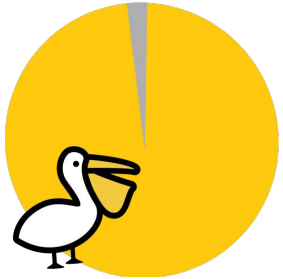
継続利用社数

5,000社以上



累計対応件数

1,000万件以上



継続率

98%以上

* 2024年4月期_指定領域における市場調査。
調査機関：日本マーケティングリサーチ機構

fondeskとは？

シンプルで使いやすい電話代行サービス

会社・事務所の電話の一次取次を代行します

受けた電話はチャットやメールでもらさずお知らせ

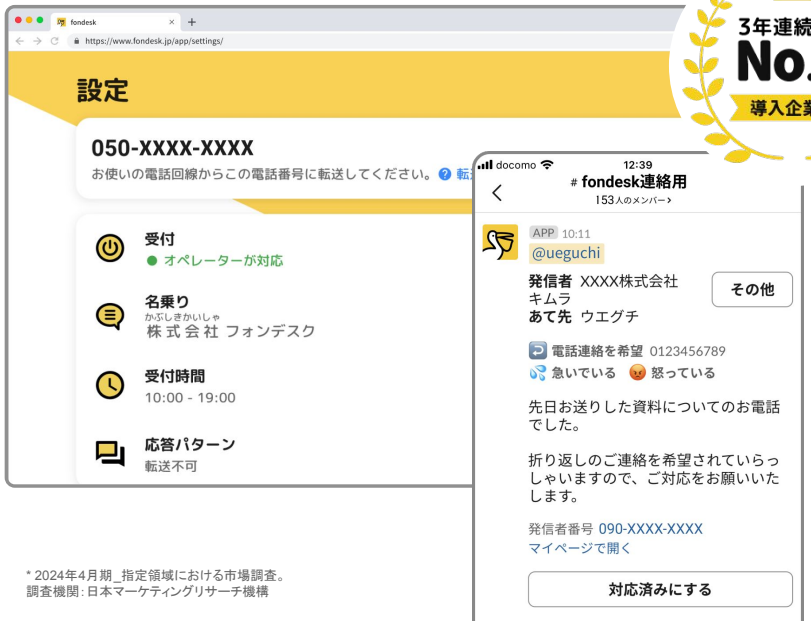
fondeskの特徴 1

オンライン契約だから今すぐ始められる

契約・利用がすべてオンラインで簡単！

- 申し込みはWebサイトから**5分で完了**
- **契約者専用マイページ**でいつでも設定・管理
- 機能や設定は必要最低限だから**わかりやすい**
- **問い合わせチャット**も利用できる

※ セットアップの内容はYouTubeで確認できます。



* 2024年4月期_指定領域における市場調査。
調査機関：日本マーケティングリサーチ機構

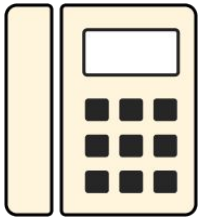
fondeskの特徴 1

オンライン契約だから今すぐ始められる

申し込みの前に、次の3点を準備してください。

ご利用開始のお手続き手順はこちらから

❶ 電話番号



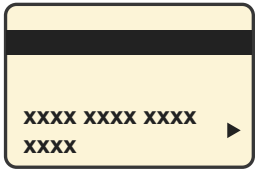
事前に転送が可能な状態か確認してください。

※主要な回線の転送設定方法

❷ メールアドレス

マイページのログインIDになります。

❸ クレジットカード



支払いはクレジットカード払いのみとなります。

※利用できるカードの種類

fondeskの特徴 1

オンライン契約だから今すぐ始められる

業界最速クラス！ 5分で利用開始できます

アカウント作成

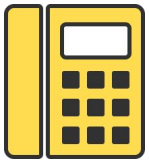
メールアドレスでアカウント作成し、届いたメールから基本情報を入力

マイページ設定

マイページにログインし、受電通知ツールの連携をなど設定します。

※マイページサンプル

電話転送



マイページ上部記載のfondesk専用番号へ、電話を転送して下さい。

利用開始

fondeskの対応が開始されます。最初の14日間は無料期間です。

fondeskの特徴 2

いつものチャットを通知連携して電話を見える化

オペレーターによる一次取次

お電話ありがとうございます。
株式会社フォンデスクです。

制作部の佐藤様はいますか？

あいにく佐藤は不在のため、ご用件を
お伺いできますでしょうか？

電話はチャットやメールで確認

一次取次に特化したfondesk指定の応答内容で対応

画像はSlackの通知イメージです。
概ね、終話から２分程度で届きます。

fondeskの特徴 3

シンプルな料金体系、無料トライアルで試しやすい

月額基本料金

10,000円

月間50件までの対応含む

従量料金

200円 / 件

51件目から1件につき従量料金が発生

- **初期費用、解約費用、オプション費用などは一切ありません。**
- **初めてご利用の場合、無料トライアル期間は14日間、機能制限なしにお試しできます。（受電上限200件まで）**
- 最短契約期間は1ヶ月で日割りはありません。マイページからボタンを押すだけで解約手続きが可能。
- 請求書払いには対応しておりません。
- 料金シュミレーション・お見積もりダウンロードはこちらから
- お支払いサイクルはこちらから

サービス内容

サービス内容

オペレーターによる有人対応は平日9:00〜19:00まで

受付時間帯　**平日9時から19時の間で15分単位で受付時間設定が可能です。**

時間外　上記時間外（土日・祝日）にきた着信は、自動音声メッセージが流れます。
オペレーターには繋がりません。※時間外の着信は件数カウントの対象外

運用のコツ

受付時間帯であれば、いつでもオペレーターが対応します。終日転送して利用していただいても構いませんし、お昼休みだけ、午前中だけ、打ち合わせに入るときだけなど。都度「転送」をかける、きる、と回線側を調整すれば、スポットでも利用できます。3コール鳴って出なかったら転送するなどの条件付き転送が使える回線もあります。

サービス内容

応答パターン1：不在（初期設定）

担当者が不在にしておりますと伝えて、用件を伺います

fondeskオペレーター

お電話ありがとうございます。
株式会社ペリカン商事です。

あいにく**佐藤は不在**ですので、
ご用件をおうかがいできますでしょうか？

資料の件ですね。
折り返しいたしましょうか？

それではお電話番号をお願いいたします。

発信者

制作部の佐藤様いますか？

送付した資料の件になります。

はい、お願いします。

ヒアリング項目

- 発信者の名前（企業名）
- 用件
- 折り返しの希望
- 希望の場合：電話番号
- 希望しない場合

  念の為の電話番号

※ 上記以外の個社ごとの応答カスタマイズ、ヒアリング項目の追加・変更はできません。

※ 折り返しの希望はお伺い致しますが、原則確約はいたしません。

サービス内容

応答パターン2：転送不可

電話窓口のためお繋ぎできないと伝えて、用件を伺います

fondeskオペレーター

お電話ありがとうございます。
株式会社ペリカン商事です。

電話受付窓口のため直接お繋ぎできません。
ご用件をお伺いできますでしょうか？

資料の件ですね。
折り返しいたしましょうか？

それではお電話番号をお願いいたします。

発信者

制作部の佐藤様いますか？

送付した資料の件になります。

はい、お願いします。

ヒアリング項目

- 発信者の名前（企業名）
- 用件
- 折り返しの希望
- 希望の場合：電話番号
- 希望しない場合

  念の為の電話番号

※ 上記以外の個社ごとの応答カスタマイズ、ヒアリング項目の追加・変更はできません。

※ 折り返しの希望はお伺い致しますが、原則確約はいたしません。

サービス内容

連携可能な通知先は7種類

いつものツールで、電話内容を確認
終話から2分程度で通知は届きます

Slack　Chatwork　Google Chat　Microsoft Teams　LINE　LINE WORKS　Eメール

- 複数のツール（SlackとChatworkなど）を設定可能
- チャンネル、メールアドレスの登録数の上限なし
- 原則、設定した通知先すべてに同じ報告を送信
- アナログだった電話がいつものチャットで見える化

※各ツールの連携方法

報告例

画像はSlackの通知イメージです。
その他の通知イメージはこちら

サービス内容

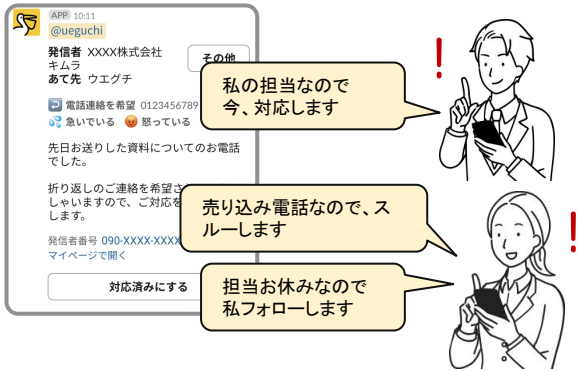
通知設定と対応のイメージ

①グループチャットや グループメールを作成

②fondesk連携

※ 送信専用連携なので、
会話を見られる心配はありません

③皆で確認・対応または 代表者が確認・通知



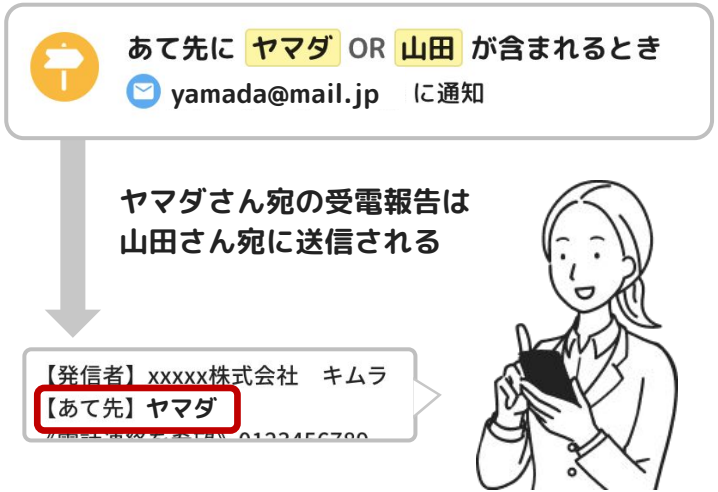
運用のコツ

- スタンプやコメントなどで、対応状況を管理するとよいです。対応漏れが不安な場合は、未対応の電話を再通知する、対応ステータス管理機能も活用しましょう。
- 従業員数が多い場合は、確認と担当への通知を当番制にする、対応の多い部門で受け持つ等の対応を。
- ルールをつくれば、電話のあて先によって通知を振り分けることもできます。 ▶ 次ページへ

電話のあて先によって通知の送信先を振り分け

電話の【あて先】の表記に対してルールを登録し、一致する場合に任意の通知先を指定できる

- 電話の担当者宛に直接通知を届けられる
- 担当者以外は無駄な通知に悩まされにくい
- 振り分け先がSlack、Chatwork、LINE WORKSの場合任意で個別メンションを付与できる
- 複数の振り分けルールにマッチする場合でも、同じ通知先の通知をまとめることもできる
- 通知の振り分けの詳細は、こちら



fondesk独自の機能

便利機能【センシティブな通知の防止】

見られたくない受電報告の開示を予防

受電報告に含まれる個人情報や機密情報が共有されてしまうことを防ぎます

- グループチャットなどで通知を受けている場合にセンシティブな内容の開示を防げる
- 登録したキーワードに一致する用件内容の場合はマイページでのみ確認可能
- 代表電話や人事関連の問い合わせがくる可能性がある場合に便利

※参考キーワード

給与
口座
審査
特別徴収
税

登録したキーワードが一致すると、以下の文面で送信

この電話にはセンシティブな内容が含まれる可能性があります。
マイページから内容を確認してください。

マイページを開く

対応に役立つ情報をオペレーターに提供

発信者様から質問があった場合に
オペレーターが対応に役立てることができます

- **住所**
  会社の本拠地
- **窓口の別名**
  サービスや製品など名乗り以外の別名
- **よくある間違い電話の特徴**
  「お間違いではないですか？」と案内可能
- **長期休暇**
  年末年始、GW、夏季休暇の期間

よくある間違い電話の特徴
賃貸情報についての問い合わせは間違い

窓口の別名
- ペリカンフーズ
- ペリカン宅配便
- ダックス株式会社（旧社名）

夏季休業期間
2021年8月13日から
2021年8月16日まで

便利機能【ブロックリスト】

迷惑な電話番号をリスト化・拒否

ブロックリストに登録された番号からの着信は自動音声メッセージで対応

- 登録上限は10,000件
- 非通知の着信も拒否できる
- リストに登録した番号からの着信は件数カウントの対象外
- 通知先に発信者番号の表示設定をすると、通知からブロックリストへ追加することもできる

※ **転送を2重に実施**しているような場合や、**発信者番号が転送元番号に書き換わってしまう**場合は、
本ブロック機能をご利用いただけないケースがあります。
自社の回線の仕様がご不明な場合は、ご利用の通信会社までお問い合わせください。

fondesk独自の機能

fondeskではできないこと

応答・返答スクリプトの個別カスタマイズ

fondeskオペレーターは企業ごとの担当制ではなく、すべての電話にランダムに対応します

fondesk指定の応答パターンとヒアリング項目ですべての電話に一律の対応を行います。
カスタマイズを制限することで、オペレーターの応答・報告の品質保持 / より多くの電話対応を実現しています。

❌クレーム対応・カスタマーサポート

オペレーターは企業情報や製品についての質問に回答することができません

クレーム窓口やカスタマーサポートとしての利用は禁止しています。

❌土日・祝日の有人対応

平日9時〜19時以外での有人対応プランはありません

fondesk対応時間外に電話を受けたい場合には転送を解除し直接電話を受けてください。

We Talk, You Work.

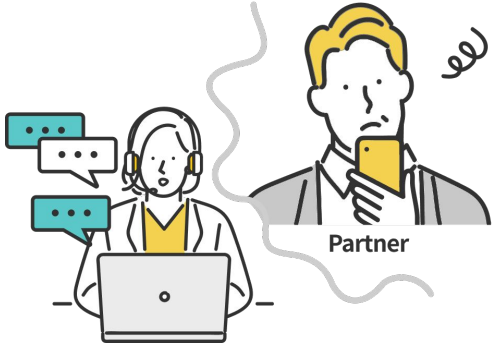
fondeskの特徴と優位性

一次取次に特化したサービス

fondeskが一次取次を選んでいる理由

一次対応に特化することで、**オペレーションが標準化しやすく、品質が安定します。**

代行サービスの中には、営業電話を断ってもらったり、特定の質問への回答を指定したりといった応答のカスタマイズができることがあります。
一見とても便利ですが、オペレーターに事前のレクチャーが必要なので、**追加費用がかかったり、スタッフが専属になることで多くの電話に対応できなくなってしまう恐れがあります。**

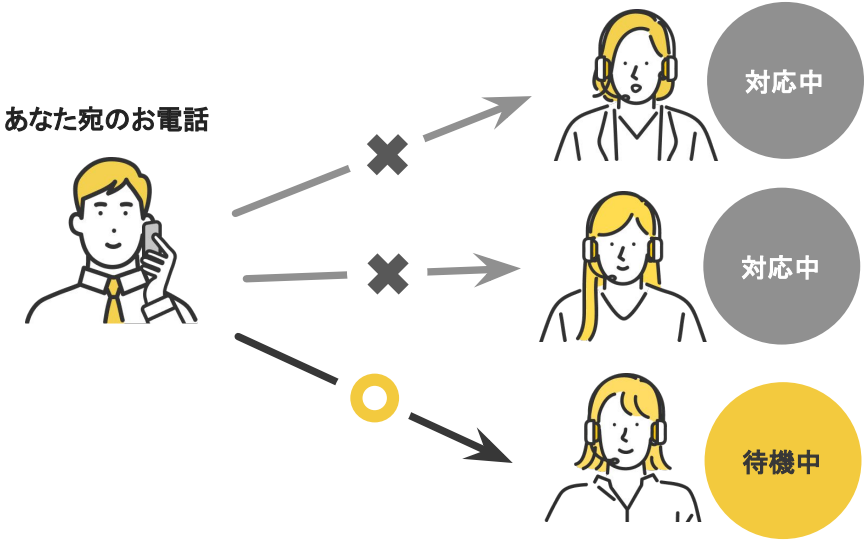


受電率の高さ

全国のオペレーターがみんなで取るから受電率が高い

fondeskは全国各地に200名近い人数*のオペレーターを配備しています。そのため、災害や感染によって受電がきなくなるというリスクは最小限に抑えられているといえます。また、会社ごとに担当をつけないので、急な欠勤や受電増にも柔軟に対応できます。

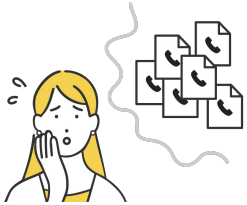
※ 2023年5月現在。



セキュリティの高さ

ユーザーの秘密を守ります

一般的なコールセンター



オペレーターがチャットルームに参加して直接メッセージを送るので、チャンネル内の会話が筒抜けになってしまいます。うっかり間違って別の会社にメッセージ送信するリスクがあります。

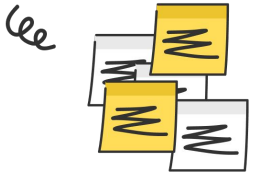
fondesk

通話や報告の送信はすべて統合システムの上で行われます。メッセージはAPIを通してチャットルームに送信。オペレーターはチャンネルに参加しないので、会話を盗み見られる心配はありません。

安定性の高さ

自動リトライで通知を確実にお知らせします

一般的なコールセンター



チャットサービスに障害が発生すると、送れなかったメッセージはあとで手作業で再送するしかありません。エラーに気づかず、報告漏れが発生してしまうかもしれません。

fondesk

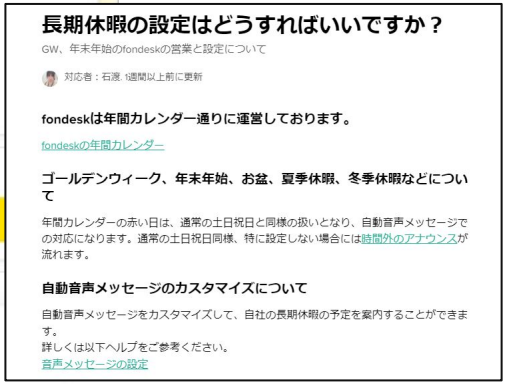
通知先のサービス障害などでメッセージの送信に失敗しても、スマートリトライ機能が繰り返し再送信を試みます。障害が長時間にわたる場合は代わりにEメールで通知が送信されます。

質問・問い合わせのしやすさ

ヘルプページで情報を確認でき、チャットツールですぐに質問できます

キーワード検索可能なヘルプページでいつでも情報を確認でき、困ったときにはすぐにサイト内からチャットで問い合わせができます。（※）Eメールの返事を待ったり、営業に電話がつながるのを待つ必要はありません。

※ 平日10：00－17：00



進化するサービス

年300回以上アップデートを実施しています

最新のテクノロジーを使って開発されたfondeskは、サービス開始以来、毎日のように機能の追加や改善が行われています。その数は年間300回以上。今後もアップデートを通じてさらに使いやすく進化していきます。

アップデートで追加された主な機能

- 通知ツールの追加
- ブロックリスト機能
- センシティブな通知の防止
- 通知の振り分け機能
- 自動応答メッセージの音声アップロード
- 受電記録のダウンロード機能
- …

そのほか多数の機能をこれまでにリリース。

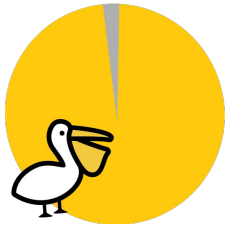
継続率の高さ

継続率98%以上！　実名でのレビューも豊富

導入いただいた企業から高い支持を得ており、継続率は98%以上。
事例インタビューも70社以上掲載。本物のレビューが充実しています。

Twitterでも多くの方から好評をいただいています。
ぜひ「fondesk」でツイート検索してみてください。

※ 導入事例ページ： https://www.fondesk.jp/case-studies/



継続率

98%以上

導入実績・事例

株式会社ウィルゲート

「固定電話もなくなって月6万円のコスト削減」

業　種	IT	従業員数	152名	受電件数	350件 / 月

WILL GATE
MAKE YOUR WILL COME TRUE

導入前

- ミーティング、商談が**電話で中断される**
- 無駄な**営業電話が多い**
- 電話対応のために**デスクを離れられない**

導入後

- 固定電話廃止で**リース代・人件費のコスト削減**
- 電話対応にかかる時間や**ストレスから開放**
- **経営陣が現場の課題を知れた**

小濱さん

電話のためにランチをずらしたり、コピー1枚とるのも席をはずせなかったり。
お手洗いのタイミングすら調整。現場ではストレスになっていました。

吉岡さん

成長・可能性を広げたい、というメンバーのWillをかなえるため、**生産性の低いルーティン業務を減らしたい**考えがあります。

We Talk, You Work.

行政書士法人GOAL

「活用次第で、士業事務所でも電話代行は有効」

業　種	士業	従業員数	19名	受電件数	300件 / 月

GOAL

導入前

- 望んでいない**営業電話に時間と集中力がとられ**ていた
- **新規顧客獲得のため、電話対応は重要**でもあった

導入後

- **営業電話をシャットアウト**でき、無駄時間が減って**集中できる**ようになった
- 顧客獲得も問題なく、**紹介パートナー**になるほど、**導入効果を感じている**

石下さん

お客様の相談にすぐに対応したい士業でも、**即レスルール、携帯で折り返して2回目からは担当者に直接連絡できるようにする**ことで、活用できています。

行政書士はいわゆる「ひとり事務所」が多いので、電話代行によって**『複数人感』が出て、お客様に安心感を与えられる**のもいいですね。

We Talk, You Work.

三菱地所株式会社

「契約してすぐ効果を発揮、価格もコンパクト」

業　種	総合不動産デベロッパー	従業員数	974名	受電件数	45件 / 月

三菱地所

導入前

- **個人の社用スマホに電話がかかってくる**ため、対応の負担が大きかった
- すべての電話に出られないことで、**お客様に不安を与える**ことがあった

導入後

- 電話対応時間のルールを明確化でき、**精神的負担が大きく軽減**された
- お客様からの電話を、スムーズに**受け取れる**ようになった

中村さん

すぐに使い始められる点や、**マイページでいつでも設定を変えられる**点も、課題解決を急いでいた私たちにはありがたかったです。

1契約で何回線でも転送できます。個人携帯での運用でも、業態問わず便利だと思います。もし担当者が休みでも、通知を見れば代わりに対応できますから。

導入実績

おかげさまで、有償導入5,000社以上！

DOTLINE GROUP
TOKIUM
Retty
三菱地所
basic
CEREBRIX SALES COMPANY
Bizer
元祖うすやきせんべい 酒田米菓
hitokara media
GOAL
ICJ Inclusion Japan
KAMINASHI
AvePoint
ÖKAN
hacomono
静岡新聞 SBS
RICHKA
UBS okinawa
SAIRU
UZABASE
WILLGATE MAKE YOUR WILL COME TRUE
yappli
サッポロ不動産開発株式会社

※順不同

We Talk, You Work.

fondeskチームの想い

チームミーティングや同僚との楽しいランチ
大切な時間が電話で台無しになります

相手都合の電話に振り回されてほしくない
あなたにしかできない仕事に打ち込んでほしい
その想いで『fondesk』をつくりました

“ We Talk, You Work. ”

電話ゼロの快適なオフィスをぜひ手に入れてください

fondeskの導入メリット

fondeskの導入効果 1

社内のコスト削減

電話代行はコストがかかる

↓

大きな誤解！

むしろコスト削減のチャンス！

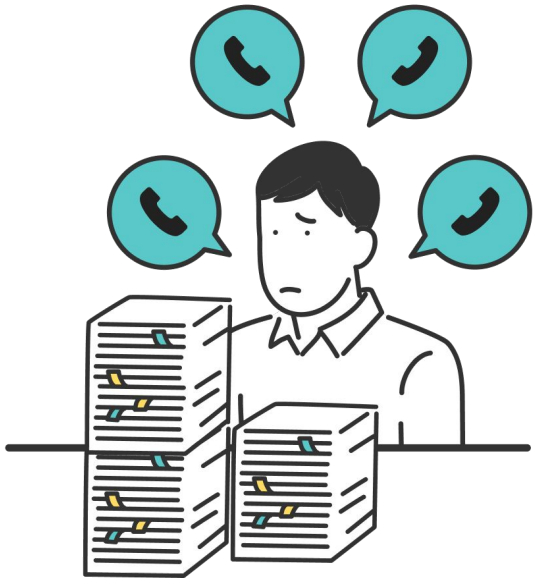
fondeskの導入効果 1

電話対応によって時間と集中力が奪われている

1件の電話対応に平均3分～5分程度かかっています。

1日平均10件かかってきた場合＝50分

1ヶ月で25時間も電話対応に取られているんです。



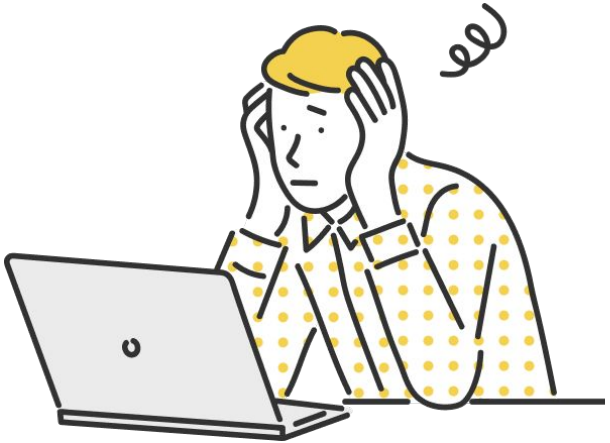
fondeskの導入効果 1

電話対応によって時間と集中力が奪われている

電話などによって行動が中断された状態から中断前の集中力に戻るまでには、約20分程度かかるという研究もあります。

この集中力の妨げが、どんどん時間が奪われていく原因のひとつになります。

月に80時間相当の集中力が奪われている



※ 1日10件対応。1件につき5分対応したときの試算。
※ UCI「The Cost of Interrupted Work: More Speed and Stress」
(https://www.ics.uci.edu/~gmark/chi08-mark.pdf)

fondeskの導入効果 1

しかも電話の8割は営業電話

インクルージョン・ジャパン株式会社 取締役 吉澤様

経営メンバーには、マンションなどの「売り込みの電話」が多いです。**8-9割はそういう不要な電話**。でもそういう電話に混ざって、新規の事業相談などが電話で掛かってきます。

https://www.fondesk.jp/case-studies/11/

株式会社ベーシック 執行役員 角田様

結局、代表電話にかかってくる電話のうち、**8割-9割は営業電話だった**ので、それだけでかなりの不要な対応工数を取られていました。

https://www.fondesk.jp/case-studies/10/

株式会社ウィルゲート 専務取締役COO 吉岡様

社内全体の外線をカウントしてみたら、**月に400件の電話のうち320件が対応不要の営業電話**で、必要な電話は80本しかなかったんです。電話を取るために仕事を中断し、集中がリセットされてしまう。中断コストも大きな課題ですし、そのムダな電話対応のために管理部門がストレスを抱えていたんですね。

https://www.fondesk.jp/case-studies/13/

We Talk, You Work.

fondeskの導入効果 1

社内のコスト削減

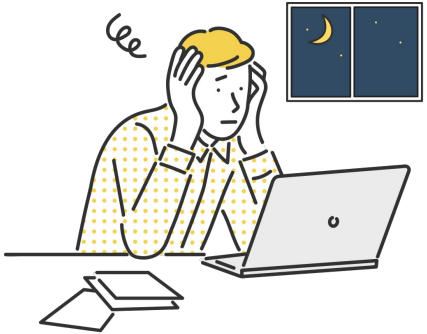
ムダな電話番が
要らないから

自分の仕事に
集中できる

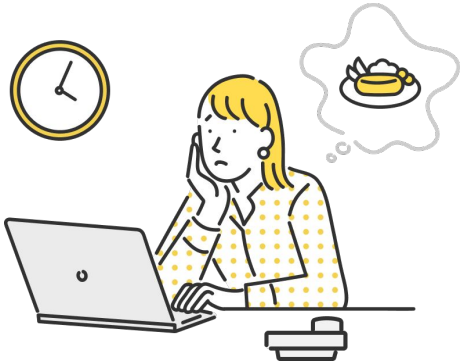
大事な会議が
中断されない

fondeskの導入効果 2

電話にまつわるこんなストレスから開放



日中に電話で集中できず
ムダな残業が多い



自分のタイミングで
ランチに行けない

実は電話が苦手

fondeskの導入効果 2

電話コミュニケーションは非効率

- かけられる側の事情に関係なくいきなりかかってくる
- 業務時間外（昼休み等）にもかかってくる
- 担当者不在と伝えると延々と伝言を頼まれる
- ログが残らないので、過去の対応がわからない
- ログが残らないので、言った/言わないが起きる
- 作業（と思考）が止まる

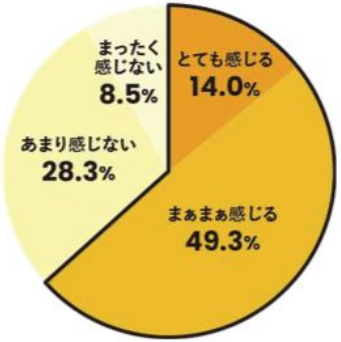
参考） https://togetter.com/li/1917823

fondeskの導入効果 2

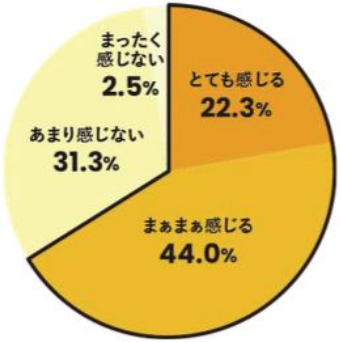
電話対応のストレス解消

6割以上の人が電話対応にストレスを感じている

Q. 仕事を進める上で、あなた自身が会社への電話を受けることが必要だと感じますか。



Q. 不必要だと感じる会社への電話を受けた際、ストレスを感じることがありますか。



○調査方法：WEB アンケート方式
○調査期間：2021年３月２日（火）～３月４日（木）
○調査対象：東京、神奈川、千葉、埼玉、愛知、大阪で従業員数 301名以上の企業に勤める、22～59歳の会社員 400名
○調査目的：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ついて調査
○委託会社：株式会社ネオマーケティング

fondeskの導入効果 2

電話によるストレスからの開放

会社の電話が
ならなくなるから

電話をとる義務感
から開放される

イライラせずに
業務にあたれる

一次取次の優位性

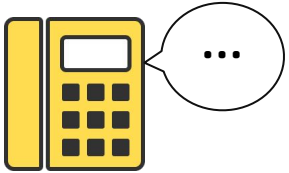
一次取次に特化したサービス

電話対応でよく使われるソリューション

秘書代行

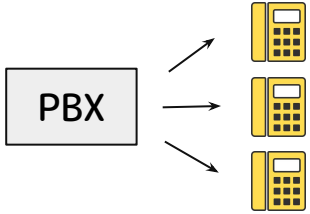
電話対応だけでなく、事務作業等を代行してくれる。時間給がかかり、複数の電話対応は難しい。

留守番電話



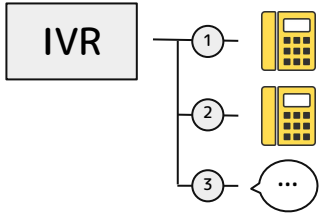
電話をかけた発信者が録音せずに切ってしまうことも。録音メッセージは確認に時間がかかってしまう。

PBX



電話交換機。番号に応じた振り分けができる。内線にもできる。オフィス全体に導入しないと効果が薄い。

IVR



自動音声応答システム。入力された番号に応じて振り分けできる。予約等の問い合わせで活用されやすい。

fondeskの優位性

一次取次に特化したサービス

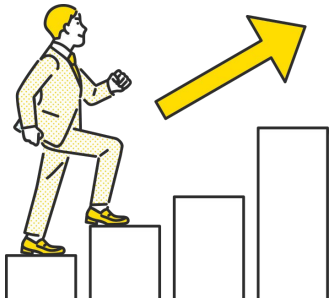
	fondesk	留守番電話	秘書代行	IVR	PBX
電話対応の件数を減らしたい	○	○	○	○	×
リモートワークに対応したい	○	○	○	○	○
業務効率を上げたい	○	×	○	○	×
特定の時間だけ使いたい	○	○	△	△	△
コストを下げたい	○	×	×	×	×
機械ではなく人で対応したい	○	×	○	△	○

※ ○：対応可能　△：対応できる場合とできない場合がある　×：対応できない・対応が難しい

一次取次に特化したサービス

電話代行サービスfondeskの場合

業務効率化・生産性向上



出社・在宅に関わらず、本来の業務に集中できる。

コスト削減

システム導入の必要がなく、導入コストが低い。

ストレスの低減

電話対応のための待機が不要に。心理的負担が軽減。

有人対応で安心

オペレーターが対応するから印象が悪くならない。

お申し込み＆お問い合わせ

申し込み

https://www.fondesk.jp/

fondesk Webサイト
「無料で試してみる」から
申し込み

問い合わせ

https://www.fondesk.jp/inquiry/

チャット　オンライン相談　Eメール