



fondeskってほかの電話代行サービスとどうちがうの？

## 電話代行を選ぶときのポイントを 徹底比較！





# 目次・資料概要

---

はじめに .....	3
fondesklは、お得に始められる便利なサービスです .....	4
<b>電話代行サービスを比較検討するときに抑えておきたい5つのポイント .....</b>	<b>5 - 14</b>
比較検討する際に抑えておきたい5つのポイント .....	5
応答率 .....	6
セキュリティ .....	7
オペレーターの質 .....	8
運用安定性 .....	9 - 10
使いやすさ .....	11 - 14
<b>「電話代行」のほかに、どんなサービスがある？ .....</b>	<b>15 - 19</b>
「電話代行」のほかに、どんなサービスがある？ .....	15 - 16
「電話代行」を導入するメリット .....	17
運営会社 .....	18
お問い合わせ .....	19



## はじめに

---

いろいろな電話代行サービスがある中で、

**なにを基準に選ぶべきか？**

**fondeskはほかの電話代行サービスと何がちがうのか？**

そんな疑問にお答えすべく、電話代行サービスを徹底比較しました。

検討している皆さまに知っておいてほしい、

比較ポイントも5つに絞ってまとめました。

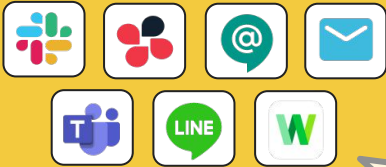


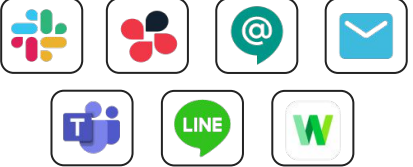
選ぶときの参考にさせていただけますと幸いです。

電話代行サービスfondeskについて、詳しく知りたい方はこちら

[https://cr.fondesk.jp/hubfs/fondesk\\_service\\_guide.pdf](https://cr.fondesk.jp/hubfs/fondesk_service_guide.pdf)



# fodeskは、お得に始められる便利なサービスです

	fodesk	A社	B社	C社
基本料金	月額1万円～	月額1万円～	月額5,000円～	月額1万円～
最低利用期間	1ヶ月	1ヶ月	3ヶ月	1ヶ月
電話対応件数 (コール数)	50件 (超過分200円/1コール)	80件 (超過分150円/1コール)	40件 (超過分160円/1コール)	50件 (超過分200円/1コール)
初期費用	無料	15,000円～	15,000円	10,000円
オプション料金 (通知先連携料金など)	無料	1,000円～	1,000円～	1,000円～
通知先ツール				

料金体系がシンプルで分かりやすい！

通知先複数設定OK！  
オプション料金もかかりません！



## 電話代行サービスを比較検討するときに、抑えておきたい**5つ**のポイント

### POINT 1

#### 応答率

かかってきた電話に、オペレーターが対応した件数の割合を応答率と言います。実は「半分も出られていなかった」ということが起こり得ますので、選定時は受電体制を確認しておきましょう。

### POINT 2

#### セキュリティ

アナログな管理体制だと「受電報告の送り先を間違えてしまい、他社に情報が漏洩する。」「チャットにオペレーターも参加しており、やり取りをみられてしまう。」というようなことが起こります。

### POINT 3

#### オペレーターの質

採用基準や、教育体制、受電環境について確認しましょう。会話の録音を確認してもらえる体制だと、なお安心です。

### POINT 4

#### 運用の安定性

天災やチャットツール自体の障害により、サービス供給ができなくなるなどのリスクへの対策を確認しておきましょう。いざというとき電話対応をすぐに自社で巻き取れるか、自動音声メッセージをすぐに変更できるか、という点も大事です。

### POINT 5

#### 使いやすさ

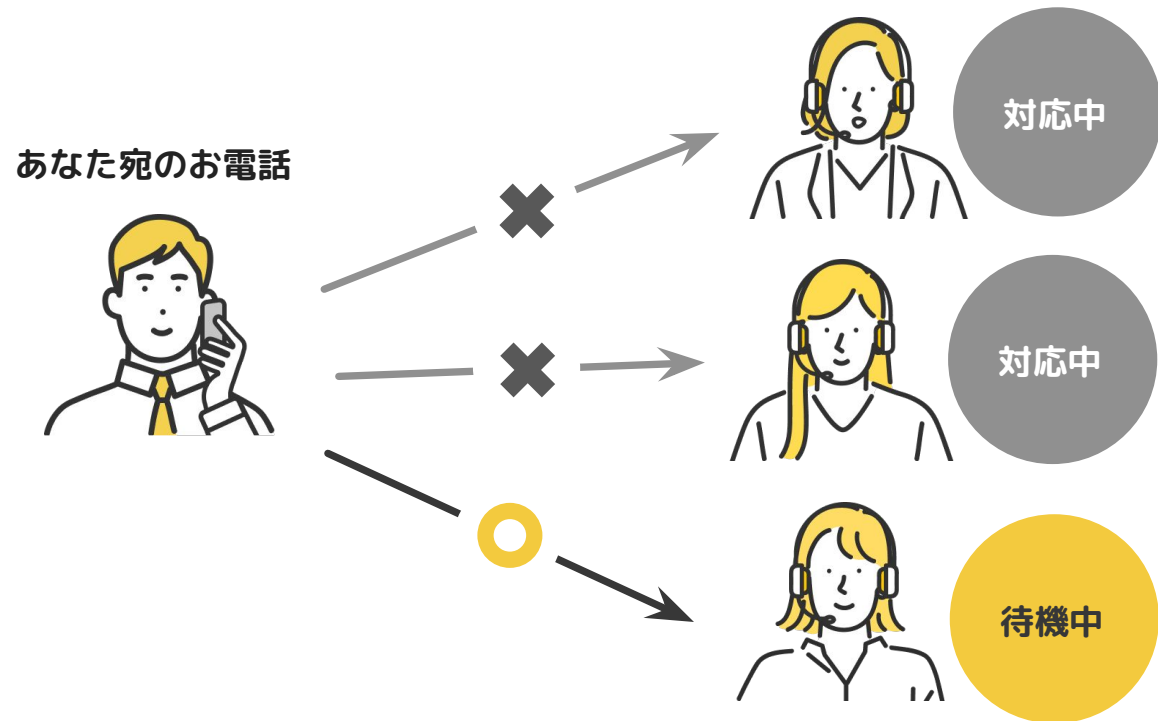
毎日使うツールだからこそ、「手間なく変更できる」「通知が確認しやすい」「すぐに問い合わせできる」という点は重要なポイントです。

次のページ以降で各ポイントにまつわるfondeskの特徴を解説します。

## ① 応答率

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ではカスタマイズを制限する代わりに、すべての電話にランダムで対応する体制が実現できております。そのため、1社あたりの対応できる人数が多くなり、業界トップレベルの応答率を維持しております。



## ②セキュリティ

---

### 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。



### ③オペレーターの高質

---

**採用率5% 優秀なオペレーターが業務にあたります**

fodeskで業務にあたっているのは、  
事務やコールセンター業務の経験豊富なオペレーターです。  
数十時間の研修実施のほか、定期的なチェックと指導を実施し、  
品質を高く保っています。







## ④運用安定性

---

### 災害や欠勤の影響を受けづらい運用体制

fondeskは全国各地に250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。

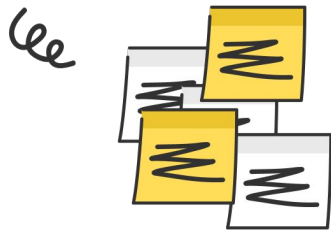
※ 2023年7月現在。



## ④運用安定性

### 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。



## ⑤使いやすさ（始めやすい）

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

サインアップ

メールアドレス

パスワード

キャンセル アカウントを作成

ログイン ヘルプ ホームに戻る

メールアドレスでアカウントを作成します。

セットアップ

ご契約者情報の入力 (2)

電話番号

郵便番号

都道府県

住所（市区町村・町名・番地）

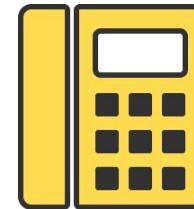
住所（建物名・部屋番号など）

戻る 次へ

登録したメール宛に届くURLから基本情報の入力をします。

※ [セットアップの内容はYouTubeで確認できます。](#)

電話転送



セットアップが完了したら電話をfondeskへ転送してください。

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。



## ⑤使いやすさ（設定がわかりやすい）

### スマホでも操作できる、わかりやすい設定画面

初めて使う人でもわかりやすい設定画面（マイページ）を用意しています。

スマートフォンからの設定もできるので、いつでもどこでも設定変更が可能です。





## ⑤使いやすさ（通知が見やすい）

### 毎日見る通知は見やすさも大事

一般的なコールセンターは、直接オペレーターが書き込んだ内容の通知が届きます。オペレーターによって体裁が異なったり、途中で送信してしまったりすることもあるかもしれません。

fondeskなら見やすさを考えたわかりやすい通知が届きます。

APP 10:11  
@ueguchi

発信者 XXXX株式会社  
キムラ  
あて先 ウエグチ その他

電話連絡を希望 0123456789  
急いでいる 🤔 怒っている

先日お送りした資料についてのお電話でした。

折り返しのご連絡を希望されていらっしゃいますので、ご対応をお願いいたします。

発信者番号 090-XXXX-XXXX  
マイページで開く

対応済みにする



## ⑤使いやすさ（問い合わせしやすい）

### チャットツールですぐに質問できます

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。また、ヘルプページも充実しています。

※ 平日10:00~18:00





# 電話代行のほかに、どんなサービスがある？

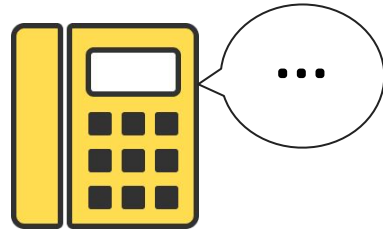
## 電話対応でよく使われるソリューション

### 秘書代行



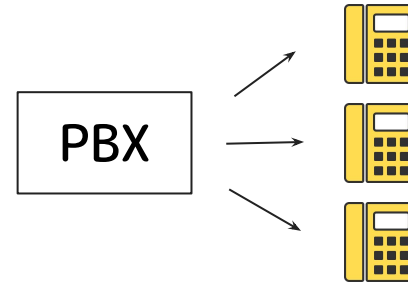
電話対応だけでなく、事務作業等を代行してくれる。時間給がかかり、複数の電話対応は難しい。

### 留守番電話



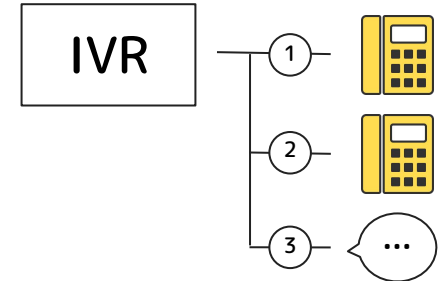
電話をかけた発信者が録音せずに切ってしまうことも。録音メッセージは確認に時間がかかってしまう。

### 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。



# 電話代行のほかに、どんなサービスがある？

## 各ソリューションを比較してみよう

	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	○	×	○	△	○

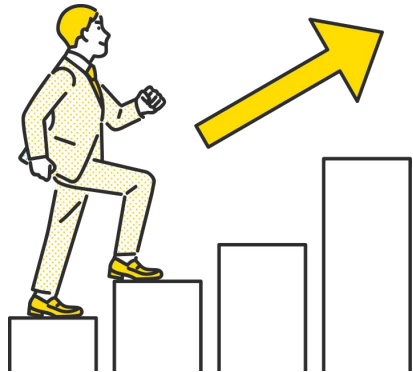
※ ○:対応可能 △:対応できる場合とできない場合がある ×:対応できない・対応が難しい



# 「電話代行」を導入するメリット

## 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



AIではなく、オペレー  
ターが対応するから印象  
が悪くならない。



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）
資本金	1,033,723,600円
従業員数	338名（子会社含む、2023年3月末時点）
認定・取得	中小企業経営革新支援法認定 有料職業紹介事業許可13-コ-305109 ISMS（IS 593260 ,ISO/IEC 27001:2013）
その他事業	入札情報サービス <a href="#">NJSS</a> AI-OCRサービス <a href="#">eas</a> 幼稚園・保育園写真ネット販売代行サービス <a href="#">えんフォト</a> 電話代行サービス <a href="#">fondesk</a>
子会社	<a href="#">株式会社うるるBPO</a> <a href="#">OurPhoto株式会社</a>



# 申し込み・お問い合わせ

---

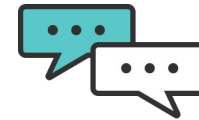
お申し込み

<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

平日10:00~18:00



Eメール

1営業日以内に対応