

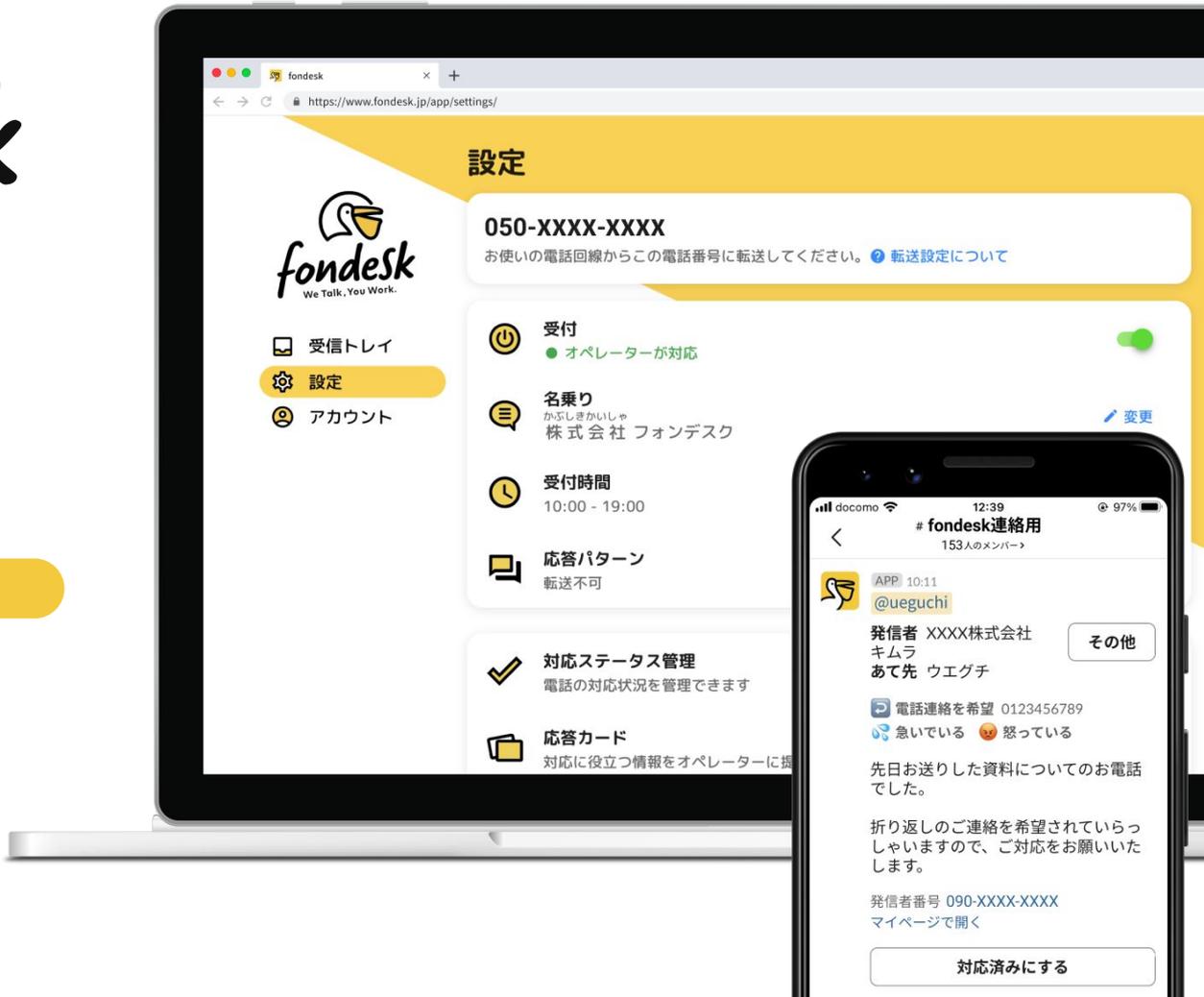


まずは14日間の無料トライアル

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



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1-2-1 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



fondesk概要

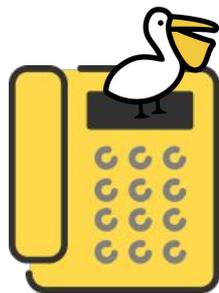
fondeskとは？

日本で一番使われている電話代行サービスです



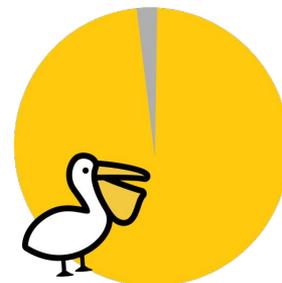
継続利用社数

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



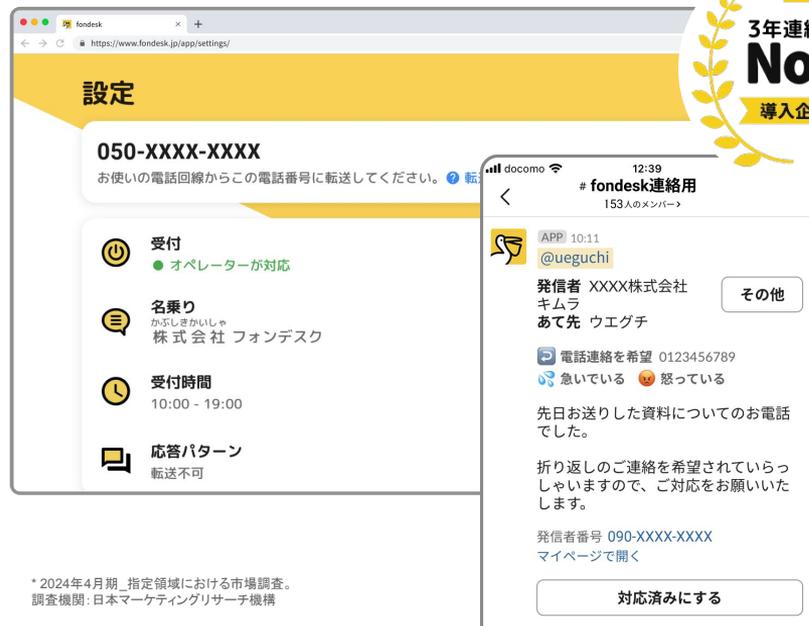
会社・事務所の電話の一次取次を代行します
受けた電話はチャットやメールでもらさずお知らせ

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。](#)



The image displays two screenshots. The left screenshot shows the '設定' (Settings) page on a web browser, with the URL 'https://www.fondesk.jp/app/settings/'. It features a yellow header and lists settings for a phone number '050-XXXX-XXXX', including a status '受付' (Reception) with a green dot indicating 'オペレーターが対応' (Operator available), '名乗り' (Name) as '株式会社 フォンデスク', '受付時間' (Reception hours) as '10:00 - 19:00', and '応答パターン' (Response pattern) as '転送不可' (Transfer not possible). The right screenshot shows a mobile app chat interface for '# fondesk連絡用' (153 members). It includes a timestamp '12:39', a sender 'APP 10:11 @ueguchi', and a message from 'XXXX株式会社' (XXXX Co., Ltd.) with the name 'あて先 ウエグチ'. The message content is: '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'. A button at the bottom right says '対応済みにする' (Mark as resolved).



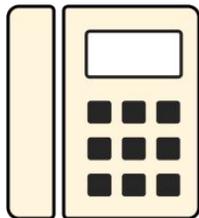
* 2024年4月期_指定領域における市場調査。
調査機関: 日本マーケティングリサーチ機構

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

① 電話番号



事前に転送が可能な状態
か確認してください。

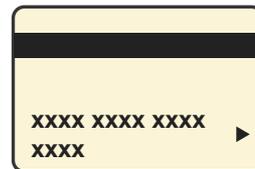
[※主要な回線の転送設定方法](#)

② メールアドレス



マイページのログインID
になります。

③ 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などを設定します。

[※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。



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？

一次取次に特化したfondesk指定の応答内容で対応

電話はチャットやメールで確認



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。

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いません。
- 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

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。

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



fonesk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。

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



fodesk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。

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



- 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](#)

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

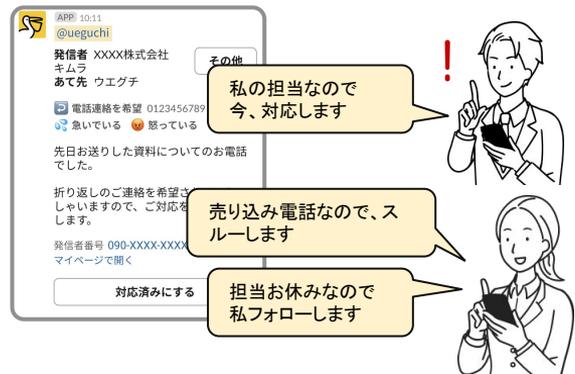


②fondesk連携



※ 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



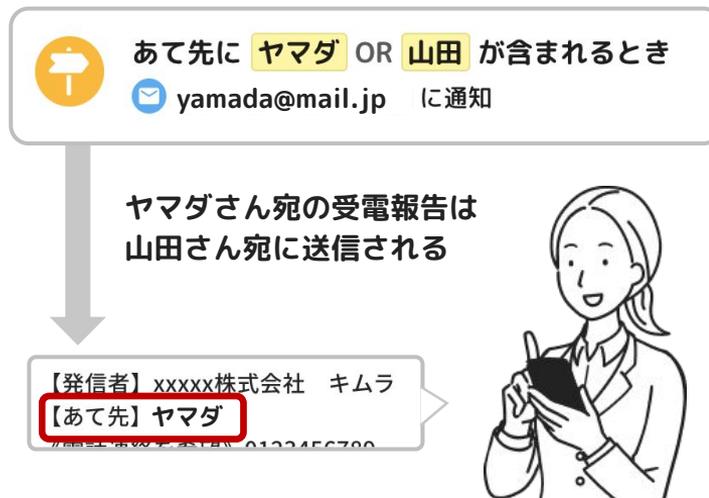
運用のコツ

- 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

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

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ません。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。

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。**

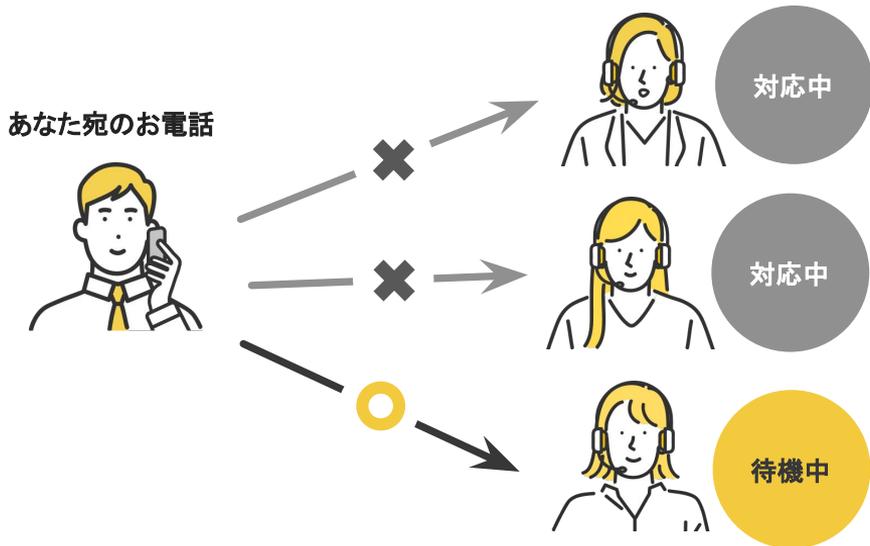


受電率の高さ

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

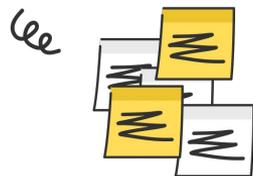


通話や報告の送信はすべて統合システムの上で行われます。メッセージはAPIを通してチャットルームに送信。オペレーターはチャンネルに参加しないので、会話を盗み見られる心配はありません。

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



長期休暇の設定はどうすればいいですか？

GW、年末年始のfondeskの営業と設定について

対応者：石原 1週間以上前に更新

fondeskは年間カレンダー通りに運営しております。

[fondeskの年間カレンダー](#)

ゴールデンウィーク、年末年始、お盆、夏季休暇、冬季休暇などについて

年間カレンダーの赤い日は、通常の土日祝日と同様の扱いとなり、自動音声メッセージでの対応になります。通常の土日祝日同様、特に設定しない場合には[結問外のアナウンス](#)が流れます。

自動音声メッセージのカスタマイズについて

自動音声メッセージをカスタマイズして、自社の長期休暇の予定を案内することができます。

詳しくは以下ヘルプをご参考ください。

[音声メッセージの設定](#)

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。

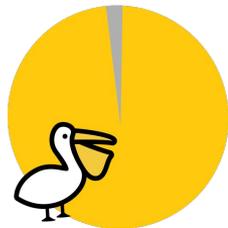
継続率の高さ

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

