

障がい者雇用支援事業などを展開する VALT JAPAN株式会社が**電話代行サービス「fondesk」を導入****～サービス導入により、業務負担の軽減と電話業務の標準化促進を目指す～**

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、障がい者雇用支援事業などを展開する VALT JAPAN株式会社（東京都千代田区 代表取締役社長：小野 貴也、以下「VALT JAPAN」）が「fondesk」を導入したことをお知らせいたします。

**VALT JAPAN** CO.,
LTD.**■ 「fondesk」導入の背景**

VALT JAPANは、「就労困難者の大活躍時代をつくる。」をビジョンに掲げ、障がい者雇用支援事業や、障がい者等の就労困難者に特化したDXプラットフォーム「NEXT HERO」を運営しています。同社はこれまで、担当者が本来の業務に加えて、1人で電話対応を行っていました。問い合わせの多くは取引先のお客さまからかかってくる電話のため、現場の状況把握や社内の案件担当者にお繋ぎするまで、かなりの工数と時間がかかっていました。また、電話対応業務を1人で行うことで、業務が属人化してしまう状況も課題となっていました。

そこで、取次時間を大幅に削減することでの業務効率化・生産性の向上と、担当者が不在の場合でも社内ですムーズに対応ができるよう、属人化防止に努める必要があると考え、「fondesk」の導入に至りました。

**■ 受電内容をSlackで即お知らせしてくれる機能が導入の決め手に
（コーポレート管理部 小川 貴良氏のコメント）**

受電内容を、社内ですムーズ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が、導入の決め手となりました。

問い合わせ内容をSlackですぐに知らせてくれるので、チーム内の情報共有も円滑になり、取次工数が大幅に減少しました。メンション設定もできるので、エスカレーションもスムーズになったと実感しています。

「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。

■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。

【VALT JAPAN株式会社 概要】 (<https://www.valt-japan.com/>)

設立日: 2014年8月1日

所在地: 東京都千代田区霞が関 3-2-5 霞が関ビルディング 36F ワークスタイリング霞が関内

代表者名: 小野 貴也

事業内容: 障がい者特化型BPO事業「NEXT HERO」/障がい者雇用支援事業(厚生労働省 有料職業紹介事業:可番号13-ユ- 312207)/延岡産品EC「のべちよる」の開発・運用事業/CSR・CSV*推進支援事業(CSV=Creating Shared Value(共通価値の創造))前各号に附帯関連する一切の事業

【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