

**AWSに特化したクラウドインテグレーターである株式会社サーバーワークスが
電話代行サービス「fondesk」を導入****～より働きやすい環境づくりのため、業務の平準化と社員の業務負担軽減を目指す～**

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、アマゾン ウェブ サービス（以下：AWS）のAWSに特化したクラウドインテグレーターであり、プレミアティア サービスパートナーである株式会社サーバーワークス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：大石 良、以下：サーバーワークス）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**

サーバーワークスは、「クラウドで、世界を、もっと、はたらきやすく」をビジョンに掲げ、AWSに特化したインテグレーション事業とサービスの提供を行っている、クラウドインテグレーターです。2014年には日本初のAWS Partner Networkのマネージドサービスプロバイダー コンピテンシーを取得。さらに、AWSのコンサルティングパートナーの最上位である AWS プレミアティア サービスパートナーに選定されています。

同社は、オンライン中心の働き方を推進・移行するタイミングで、外部からの電話対応ツールとしてソフトフォン（※1）を導入しました。しかし、受電業務が特定の社員に偏ったことや、勤務中は常時ヘッドセットをつけて入電に備えることにストレスを感じる社員がいるなど、課題を感じていました。そこで、業務の平準化と社員の業務負担軽減を図るため、電話対応を代行できる「fondesk」の導入に至りました。

（※1）パソコンやスマートフォン、タブレットなどの端末に専用のソフトウェア（アプリケーション）をインストールして通話する手段

■ 株式会社サーバーワークス 藤田 宏視氏のコメント**・低コストで即日開通できる点が「fondesk」導入の決め手に**

決算のタイミングで導入を急いでいたこともあり、低コストで即日開通できる点を魅力に感じ、「fondesk」の導入を決めました。実際に「fondesk」を導入して、問い合わせ内容をSlackですぐに知らせてくれるので、社内の情報共有も円滑になり、取次時間の減少を実感しています。

また、先日はサーバーワークスグループの全社イベントをオフラインで開催しましたが、入電に備えてパソコンを開く必要がなくなり、全社員の参加が実現しました。

今後も「fondesk」を活用することで業務効率化・生産性の向上に努め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。

【株式会社サーバーワークス 概要】 (<https://www.serverworks.co.jp/>)

設立日：2000年2月21日

所在地：東京都新宿区揚場町1番21号 飯田橋升本ビル2階

代表者名：大石 良

事業内容：

- 1.クラウドコンピューティングを活用したシステム企画・開発及び運用
- 2.インターネット関連システムの企画・開発及び運用
- 3.SaaS/ASPサービス/IT商品の企画・開発及び運用

■電話代行サービス「fondesk」について (<https://www.fondesk.jp/>)

「fondesk」は、オフィスにかかってくる電話の一次対応を代行し、受けた電話内容をチャット（Slack・Chatwork・Microsoft Teams・LINE・LINE WORKS・Google Chat）やEメールで報告します。現在、4,700社以上が利用する導入企業数NO.1(※)の電話代行サービスです。

サービス動画：<https://youtu.be/s7lnBBp0X6k>

(※)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

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46万人登録する「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