

【サービス導入事例記事公開】大学運営に必要な多岐にわたるソリューションを提供する「早稲田大学アカデミックソリューション」が電話代行サービス「fondesk」を導入
～オフィスのフリーアドレス化後「座席に縛られない電話運用」を実現、さらに電話対応の内容を事前に決めることで効果を実感～

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、株式会社早稲田大学アカデミックソリューション（東京都新宿区 代表取締役：神馬 豊彦、以下「早稲田大学アカデミックソリューション」）におけるサービス導入事例記事を公開したことをお知らせいたします。



■ 「fondesk」の導入により、座席に縛られない電話運用を実現

早稲田大学アカデミックソリューションは、早稲田大学のグループ会社として、長年にわたり大学運営に必要な多岐にわたるソリューションを提供しています。大学運営支援、国際化支援、情報化支援、教育支援、研究支援および社会連携の各分野において、深い知識と豊かな経験を有しており、高い専門性を駆使し、教育研究分野での新たな価値創造をサポートしています。また、早稲田大学のみならず、他教育機関や関連組織への貢献を目指し、大学等の発展に寄与するため、顧客のニーズに合わせてカスタマイズしています。

早稲田大学アカデミックソリューションでは、これまで社内に固定席を用意して内線付きの固定電話を設置していたものの、社員数の増加やコロナ禍以降の在宅勤務が増えたことを機に、フリーアドレスを導入。その際、電話の一次受けを委託する必要があると考えられ、チャットツールとの連携性の高さから「fondesk」の導入に至りました。

■ 「fondesk」導入前後の状況

<fondesk導入前>

- ・オフィスのフリーアドレス化に伴い、固定電話の運用が難しくなった
- ・電話の約7割がセールスで、対応に時間を取られていた

<fondesk導入後>

- ・座席に縛られない電話運用が可能になった
- ・セールスの電話に対応する時間を削減できた
- ・業務に関する電話への対応を事前に決めて折り返せるようになった

「fondesk」が電話の一次受けをすることにより、フリーアドレスの導入が可能になり、固定電話を撤廃することで座席に縛られない電話運用ができるようになりました。また、かかってきた業務に関する電話の中身を先に知ることが出来るため、電話への対応を事前に決めて効率的に折り返し電話をかけられるようになり、効果を実感していただいています。

<導入事例の詳細>

早稲田大学アカデミックソリューションの「fondesk」導入事例の詳細はこちら

<https://www.fondesk.jp/stories/95-waseda-academic-solutions/>

今後も「fondesk」は、様々なお客様にご利用いただけるようサービスの拡充にいつそう努めるとともに、「電話の鳴らないオフィス」「コア業務に集中できる環境」の提供を通し、企業の働き方改革に貢献してまいります。

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。

【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 広報：小林・大島

TEL：070-8832-3196 E-Mail：pr@uluru.jp