

電話代行サービス「fondesk」、サービス開始5周年を記念した
スペシャルコンテンツを公開
～5年間のサービス成長を振り返るインフォグラフィック『数字でみるfondesk』と、
「fondesk」管掌役員・脇村がホストを務めるトーク企画2本を公開～

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、2024年2月18日にサービス開始5周年を迎えました。この度、これを記念して5年間のサービスの成長を振り返るインフォグラフィック『数字でみるfondesk』と、「fondesk」事業の管掌役員である脇村がホストを務めるトーク企画を公開いたしました。



■ サービス開始から5年間で導入企業数は4,700件を超え、NO.1^(※1)電話代行サービスへ

「fondesk」はオフィスにかかってくる電話の対応を代行し、受けた電話内容をチャットツール（Slack・Chatwork・Microsoft Teams・LINE・LINE WORKS・Google Chat）やEメールで報告するサービスで、「オフィスの電話ストレスをなくして、コア業務に集中できる職場にしたい」「受電漏れを防ぎたい」というニーズがある企業からご好評をいただいております。

2019年2月18日のサービス開始から5周年を迎えた「fondesk」は、4,700件以上が利用する導入企業数NO.1^(※1)の電話代行サービスへと成長しました。サービス開始当初からニーズの高かったIT業・士業などに加えて、新型コロナウイルスの影響を受け多くの企業で働き方や業務効率化が見直されて以降、建設・不動産、小売・卸売・EC、人材・教育など、IT業界以外にも幅広く電話代行のニーズが拡大しています。

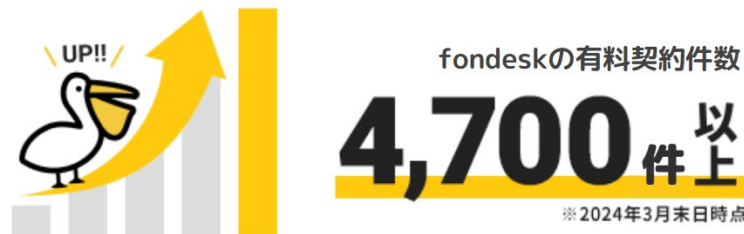
(※1)2024年4月期 指定領域における市場調査。調査機関：日本マーケティングリサーチ機構

■サービスの成長を振り返る『数字でみるfondesk』を公開

この度「fondesk」のサービス開始5周年を記念し、5年間のサービスの成長を振り返るインフォグラフィック『数字でみるfondesk』を公開いたします。

◆fondeskの有料契約件数

新型コロナの影響によって多くの企業で働き方や業務効率化が見直されて以降、オフィスのDX推進が大きな後押しとなり、有料契約件数は4,700件を突破いたしました。



◆5年間の総着信件数 (※2)

5年間の総着信件数は、9,803,249件となりました。従来からニーズの高かったIT業・土業などに加えて、建設・不動産、小売・卸売・EC、人材・教育など、幅広い業界・業種に電話代行のニーズが拡大し、「fondesk」を活用いただいたことが伸長の背景となっています。

(※2) クライアント企業様が「fondesk」をご利用され電話を外部化したことによって、「fondesk」が着信した累計件数のこと



◆5年間の総受電時間

5年間の総受電時間は、約30万5,000時間となりました。この数字は、「fondesk」を導入したクライアント企業様が、電話対応を外部化したことによって生み出された時間（≒効率化された時間）といえます。



5年間の総受電時間

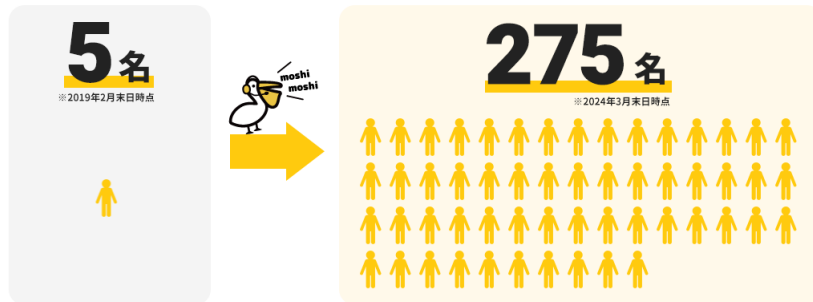
約**30万5,000**時間

(2019年2月末から2024年1月末までのオペレーターの総通話時間)

◆5年間のオペレーター数の変化

「fondesk」は全国各地のオペレーターの活躍により、受電率が高いことも特徴です。サービス開始時は5名だったオペレーターも現在は275名まで増え、現在は55倍以上での運用体制となっています。

5年間のオペレーター数の変化



■バックオフィス業務の“これまで”と“これから”を振り返るトーク企画

「fondesk」がサービス開始5周年を迎えたことを記念し、当社執行役員で「fondesk」事業を管掌する脇村瞬太がホストを務める二つのトーク企画をお届けします。

トーク記事は「fondesk」公式noteにて公開中です。

◆第一弾：コロナ禍を経てバックオフィス業務はどう変わったのか？

第一弾ではバックオフィス向けのタスク管理ツール『[Bizer team \(バイザーチーム\)](#)』を運営するBizer株式会社の畠山氏と、都内のベンチャー企業やスタートアップ企業に対して、オフィスの仲介や移転を支援するサービスを展開する[株式会社ヒトカラメディア](#)のCFOである乙津氏をお迎えし、コロナ禍を経てバックオフィス業務はどう変わったのか、この数年のバックオフィス業務の変化をテーマにお話します。

電話代行サービス「fondesk」を通してバックオフィスでの新しい働き方を提案する脇村と、バックオフィスのツール・実務に精通し新しい働き方をつくるお二人とともに白熱の鼎談をお送りします。

「fondesk」サービス開始5周年！トーク企画・第1弾

コロナ禍を経てバックオフィス業務はどう変わったのか？



ゲスト：Bizer株式会社 畠山氏・株式会社ヒトカラメディア 乙津氏

「fondesk」公式note：<https://note.com/fondesk/n/n920bd6ac5d12>

◆第二弾：「買い手思考」のセールスで超情報過多時代をたくましく生き抜く

コロナ禍を経たいま、インサイドセールスの最前線はどう変わっているのか、新たに登場した生成AIの脅威とチャンス、そして新時代を生き抜くための心構えとは。電話代行サービス「fondesk」を管掌する脇村と、インサイドセールスの第一人者として知られ、現場が本当に欲しいと思えるノウハウの提供、売り手と買い手をつなげるマッチングを行うメディア『[Inside Sales Plus](#)』を運営する、株式会社インサイドセールスプラス代表取締役の茂野氏が、すべてのセールス担当者の背中を押す熱いトークをお届けします。

「fondesk」サービス開始5周年！トーク企画・第2弾

「買い手思考」のセールスで超情報過多時代をたくましく生き抜く



ゲスト：株式会社インサイドセールスプラス 茂野氏

「fondesk」公式note：<https://note.com/fondesk/n/n14833101fd45>

■株式会社うるる 執行役員 fondesk事業管掌 脇村 瞬太 コメント



2019年にサービス開始した「fondesk」が今年でリリース5周年を迎えることができました。ユーザーの皆さま、社内外の応援して下さる皆さまに心から感謝しています。いつもありがとうございます。

第三者機関の調査で3年前から毎年導入企業数NO.1を獲れるようになり、「電話代行サービスといえばfondesk」という存在になれたと思いますが、まだまだオフィスDXにはこの先があると思います。

オフィスDXをする上で「なくてはならないサービス」をこれからも作り続けて、労働力不足の解決に貢献していきます。

今後も「シンプルで使いやすいfondesk」を提供し続けていきます。どうぞよろしくお願いいたします。

「fondesk」は、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/>)

「fondesk」は、オフィスにかかってくる電話の対応を代行し、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