

【サービス導入事例記事公開】静岡県を中心に交通事業や不動産、自動車販売等の幅広い事業を展開する静岡鉄道が、電話代行サービス「fondesk」を導入し業務効率化～電話をかけるお客様の体験価値を維持しながら、業務の生産性を向上～

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）が提供する電話代行サービス「fondesk（フォンデスク）」は、静岡鉄道株式会社（本社：静岡市葵区、取締役社長：川井敏行、以下「静岡鉄道」）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。



■ 本来に必要な電話を選び対応できる仕組みづくりを目指し、「fondesk」を導入

静岡鉄道は、創立から 100 年以上の歴史を誇り、静岡県を拠点に幅広い事業を展開する企業です。鉄道・バス・タクシーなどの交通事業をはじめ、不動産、自動車販売、流通、建設、レジャー・サービス事業など、グループ会社 25 社を含む多岐にわたる事業活動を展開しています。

静岡鉄道の人事部人財採用課では、電話対応業務に多くの時間と集中力を取られることを課題として抱えていました。かかってくる電話の大半が営業電話である上、業務の特性上、担当者が席を外すことが多いため、隣の課のメンバーに電話を取り次いでもらう状況が続いていました。しかし、取り次いでもらっている以上、営業電話であっても折り返し対応を行わざるを得ず、このプロセスが精神的な負担となっていました。一つひとつの対応時間は短くても、その積み重ねが業務効率を阻害する要因となっていたのです。

こうした課題を解決するため、「なくても良い業務」を減らし、本来に必要な電話だけを選んで対応できる仕組みを構築することが必要でした。また、電話をかけてくれた方（特に求職者や就活生）の体験価値を高めるため、人が直接受けて対応するサービスが適していると考えました。複数のサービスを比較検討した結果、コストパフォーマンスと UI/UX の良さが決め手となり、「fondesk」の導入を決定しました。

■ 「fondesk」の導入により、集中力を維持し生産性が向上

<fondesk 導入前>

- ・営業電話などの業務と関係ない電話が多かった
- ・電話によって集中力が途切れていた

・出るべき電話とそうでない電話どちらにも取り次ぎや折り返しを行う必要があった

<fondesk 導入後>

- ・営業電話に出る必要がなくなった
- ・集中力が持続するようになった
- ・電話に優先度をつけ、効率的な対応ができるようになった

「fondesk」が電話の一次受けを行うことで、社員が直接電話を取る必要がなくなり、業務中に集中力が途切れるストレスが軽減されました。また、振り分けルールの活用により、スムーズに運用できています。さらに、「fondesk」からの通知をもとに、かかってきた電話の対応優先度を判断できるため、業務を効率的に進められるようになりました。その結果、電話業務の快適さが大幅に向上しました。

<導入事例の詳細>

静岡鉄道の「fondesk」導入事例詳細はこちら

<https://www.fondesk.jp/stories/110-shizuoka-railway/>

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/>)

「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、5,000 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は、クラウドワーカーが約 47 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）](#)」「[fondesk IVR（フォンデスク アイブイアール）](#)」

・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

■ 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：岩田・高橋

TEL：070-8832-3196 E-Mail：pr@uluru.jp