

サービスを提供する側・ 受ける側双方に 新しい働き方をもたらす『fondesk』

Webブラウザベースのシステムを構築し、いつでも、どこでも受電。
電話代行サービスの参入障壁を乗り越える。

株式会社うるは、主にクラウドワーカーを活用したCGS (Crowd Generated Service) を手掛ける企業です。入札情報速報サービス (NJSS)、えんフォトなど様々なクラウドソーシングをベースにした事業を行っています。

CGS事業の一つである『fondesk』は、オフィスや事務所の電話代行サービス。会社や事務所の電話番号に連絡すると、fondeskのオペレーターが対応。用件を伺い指定のチャットサービスやメールでお知らせすることで、電話対応を外部委託することができます。



[株式会社うるは] ULURU.CO.,LTD.

■ 本社所在地

〒104-0053
東京都中央区晴海3丁目12-1 KDX晴海ビル9F

■ 設立

2001年8月

■ 事業内容

シュフティ、BPOサービス、データ入力代行サービス
スキャンサービス、入札情報速報サービス、
えんフォト、KAMIMAGE、fondesk

事業開始から約1年半で

有料契約
件数

1,000 件
以上

代行電話

累計 500,000 件
以上

ハード&ソフト両面の課題を Twilioでクリア

fondesk事業部 開発課 課長の国本保廣氏は、fondeskの立ち上げを主導した開発メンバーのひとりです。「新規事業のフィジビリティとしてクラウドワーカーを使った電話代行サービスのテストを行った際、3つの課題が浮き彫りになりました。1つは、在宅オペレーターの電話設備を構築する必要があるが、PSTN、PBXなど電話に関するシステムのノウハウがないこと。2つめは、電話機などのハードウェアの配備・運用が難しいこと、3つめは、受電・通話・連絡発信の統合ツールの構築が必要であることでした。これらをすべて解決してくれたのが、Twilioだったんです。」開発チームはTwilioのTask Router、Sync、Programmable Voice、Programmable SMSを活用し、fondeskのサービスの根幹となるオペレーションコントロールセンター（オペレーターが電話に出るための統合ツール）を構築。ブラウザだけで受電から情報共有、連絡まですべて完結することができるため、インターネット回線とPCさえあればオペレーターは業務を開始できます。これにより、採用におけるハードルを下げることに成功。40万人のクラウドワーカーを抱える自社プラットフォームに登録しているコールセンター勤務経験者を、オペレーターとして活用しています。



国本 保廣 氏

[導入事例]

いつでも、どこでも はじめられる手軽さが売りに

fondeskはWebからいつでも申し込みができ、即時導入できることが最大の特徴です。電話代行サービス自体は昔からあるビジネスモデルですが、サービスを開始するまでに時間がかかることがネックになっていました。fondeskなら、必要な情報を入力し手続きするだけ、その間わずか5分程度。PCやスマートフォンさえあれば、思い立ったタイミングでサービスをスタートできるというこのユニークな機能によって、個人商店などスモールビジネスを展開する企業にもすそ野を広げています。「他社サービスも検討しましたが、電話番号をいつでもオンデマンドで購入することができるものは他に見つかりませんでした。fondeskはWebサービスとしていつでもサインアップできることを前提にしていたので、最適な選択肢はTwilioだけでしたね。」

自社内リソースで 素早く実装が完結

さらに、事業化への大きな一助となったのはサービス構築までの圧倒的なスピード感でした。2018年11月から開発をスタートし、サービスインは2019年2月とわずか3か月。「Twilioは非常に開発者フレンドリーなAPIなので、サービスのコンセプト部分のみであれば1週間で開発できました。POCを元に事業計画を作ることができたことも、スピーディに事業化できた要因だったと思います。」

これからの時代を 見据えた働き方を提供

事業の立ち上がりは非常に好調で、新規事業としては社内でも今までにない成長を遂げているfondesk。契約件数は2020年6月末時点で1,000社を超えています。「新型コロナウイルスの影響でテレワークが増加し、オフィスに人がいられない、いても人数が制限されてしまう状況も成長の後押しとなりました。今後リモートワーク化がさらに進み、新しい働き方が広がっていく中でこのサービスのメリットをより多くの方に知っていただきたいですね。また、うるるの事業のベースとなっているクラウドワーカーの就業機会を増やすことにも貢献していきたいと考えています。緊急事態宣言中に宿泊施設が休業を余儀なくされた際、別府の温泉街の観光業の方をオペレーターとして募集する取り組みも行われました。場所や時間にとらわれない働き方ができることは、これからの時代重要なファクターになると信じています。」



Twilioはビジネスコミュニケーションの未来を切り開き、Web、デスクトップ、モバイルソフトウェアへの電話、VoIP、メッセージングの統合を可能にします。全世界で数百万人の開発者が、Twilioを使用してコミュニケーションの魔法を紡ぎ出し、ヒューマンエクスペリエンスを改善しています。

Twilio Japan
〒102-0083
東京都千代田区麹町6-6東急四谷ビル5階

www.twilio.com/ja

GLOBAL SCALE,
GLOBAL PRESENCE
14か国に24のオフィスを展開しているTwilio