

【サービス導入事例記事公開】
多種多様なシリコン製品の大手メーカー「旭化成ワッカーシリコン」が
電話代行サービス「fondesk」を導入
～お客さまの安心感向上、受電担当の業務負担の偏り解消と業務効率が向上～

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）が運営する電話代行サービス「fondesk」は、旭化成ワッカーシリコン株式会社（東京都千代田区 代表取締役社長：ラルフ・ヴィドマー、以下「旭化成ワッカーシリコン」）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」の導入がお客さまの安心感に、受電担当の業務負担の偏り解消と業務効率が向上

旭化成ワッカーシリコンは、シリコンオイル、シリコンエマルジョン、シリコンレジン、シリコンエラストマー（HTV、RTV、LSR）、HDK（高分散シリカ）、シランなど多種多様な高品質なシリコン製品の開発・製造・販売を行うメーカーです。電子分野・自動車分野・医療分野など広範な産業別、様々な用途別に多彩な製品を展開し、さらにユーザー各位の要求に沿った特殊用途、新仕様のシリコンの開発、生産にも意欲的に取り組んでいます。

旭化成ワッカーシリコンでは、新型コロナウイルスの影響で在宅勤務が加速し、受電担当者が限られていたことから、社員間そして本社と事業所間で電話の取り逃しがある状況に課題を感じていました。そこで、お客さまの安心感向上と受電担当の業務負担の偏り、また精神的負担を解消すべく「fondesk」の導入に至りました。

■ fondesk 導入前後の状況

<fondesk 導入前>

- ✓ 特定の人だけで受電していたため、対応できないタイミングがあった
- ✓ 電話がつながらず、他の社員や事業所に電話がかかっていた
- ✓ 技術的な問い合わせの場合、お客さまをお待たせすることがあった
- ✓ 営業電話が多く、対応に時間を取られていた

<fondesk 導入後>

- ✓ 対応の負担が偏ることなく全ての電話を受けられるようになった
- ✓ 業務に集中できるようになった
- ✓ お客さまから何度も電話をかけてもらわなくて済むようになった
- ✓ お客さまの問い合わせに対応するまでの時間を短縮できた

fondesk が代表電話の一次受けをすることにより、確実に電話を受けることができ、お客さまの安心感が向上しました。また電話対応の時間が削減されたことにより、受電担当者の業務負担と電話対応のストレスが大幅に減少し、業務効率の向上を実現しました。

<導入事例の詳細>

旭化成ワッカーシリコンの「fondesk」導入事例詳細はこちら

<https://www.fondesk.jp/stories/92-aws-silicone/>

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。

【旭化成ワッカーシリコン株式会社 概要】 (<http://www.aws-silicone.com/>)

設立：1999年

所在地：東京都千代田区内神田 1-16-8 （内神田ミッドスクエア 7F）

代表者名：ラルフ・ヴィドマー

事業内容：シリコンオイル、シリコンエマルジョン、シリコンレジン、シリコンエラストマー（HTV、RTV、LSR）、HDK（高分散シリカ）、シランに関する製造・開発・販売。

【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