うるる/事業連携

報道関係者各位

2017 年 11 月 28 日

うるると ChatWork が事業連携、代理で電話対応し内容をチャットワークに即通知
新サービス「ChatWork 電話代行」提供開始
シンプルな設計かつ低価格で業務効率改善に貢献

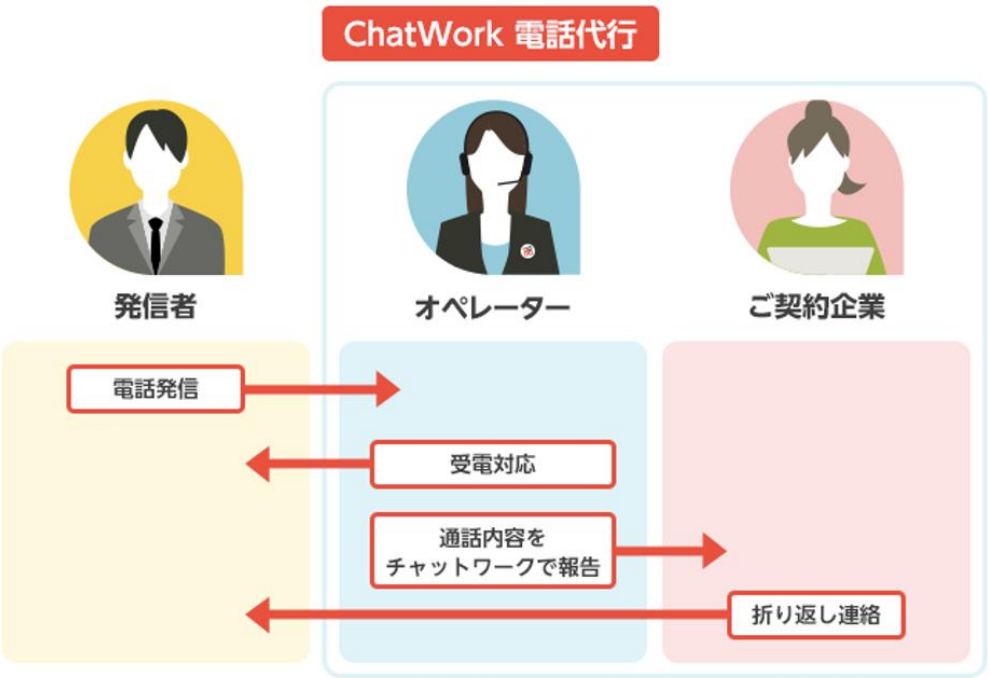
主婦向けクラウドソーシングサービス「シュフティ」登録の在宅ワーカーによるコールサービス「フレックスコール（http://flexcall.uluru.biz/）」事業を運営する株式会社うるる（東京都中央区 代表取締役社長：星 知也、以下「うるる」） は、ChatWork 株式会社（大阪府吹田市 CEO：山本 敏行、以下「ChatWork」）と事業連携を開始し、「ChatWork 電話代行」のサービスを開始いたします。

■新サービス「ChatWork 電話代行」について（ http://lp.chatwork.com/ja/reception/ ）

「ChatWork 電話代行」は、企業宛てにかかってきた電話を、企業に代わってオペレーターが受電し応対内容をチャットワーク内の該当スレッドに通知するサービスです。在宅ワーカーを活用したコールサービス「フレックスコール」のオペレーターが対応することで、専門スキルと豊富な経験を持つオペレーターを低コストで活用することができます。

外出時や会議中などの短時間の活用から、電話の一次受付を全て任せることによって業務の中断を無くすといったことまで対応可能です。電話がつながらないという架電側のストレスも解消することができ、新規受注に繋がる問い合わせやクレームなども迅速に対応できます。

利用料金は、月額１万円の「ライトプラン」と、時間外対応や企業指定のマニュアルにも対応する月額４万円からの「カスタムプラン」の２種類を設け、委託しやすいシンプルな発注体系を実現しました。この低価格設定は「フレックスコール」の仕組みを利用し、在宅ワーカーの 15 分程度の隙間時間を組み合わせることで実現できました。



■当事業連携の背景

近年、働き方改革の一要素である生産性や業務効率向上のための施策として、企業を運営する上での業務やビジネスプロセスを専門企業に外部委託する BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）が注目を集めています。一方で、従来の BPO は多くが大手企業を対象としたサービス設計となっており、発注内容の要件定義が難解で導入までに時間がかかり、委託コストが高額であるなどの課題がありました。

このような背景から、大手企業と比較して人材リソースや外部委託する予算が限られている中小企業のユーザーを多く抱える ChatWork は、業務効率を下げる要因となっている電話対応に関する問題を解決すべく、「ChatWork 電話代行」の提供を開始しました。うるるはこれからも「働き方改革」に関する取り組み、サービスを積極的に行っていく予定です。

■「フレックスコール」の特徴

1. 小ロットから実施可能

コールセンター勤務経験や事業会社でのコール業務経験などを保有するワーカーを活用することで、教育コストを削減。通常、教育コストを賄うためある程度のボリュームがないと流通しないコール案件を、中小企業にニーズの高い 100 件程度の小ロットから可能にしました。更にワーカーの 15 分程度の隙間時間を組み合わせることによって、低額での対応も実現しました。

2. 最短２日で効果的な体制を構築

従来型のコールセンターにアウトバウンドコールサービスを依頼した場合、仕事内容の確定後に要員の確保、体制環境の構築を行うため、開始までに早くとも 3～4 日はかかると言われています。「フレックスコール」では、あらかじめコール可能なクラウドワーカーを活用するため、要員の確保や体制環境の構築というプロセスが不要となり、最短２日でアウトバウンドコールを開始することが可能です。

【株式会社うるるについて】（ https://www.uluru.biz/ ）
設立年月：2001 年 8 月 31 日
本店所在地：東京都中央区晴海 3 丁目 12-1 KDX 晴海ビル 9 F
代表者名：星 知也
事業内容：
【クラウドソーシング事業】
・「シュフティ」の運営、自治体の一人親支援事業などにおける在宅ワークプログラムの提供
【CGS（Crowd Generated Service）事業】
・NJSS 事業(入札情報速報サービスの運営)
・えんフォト事業(幼稚園･保育園向け写真販売システム)
【BPO 事業】
・BPO 事業(総合型アウトソーシング事業)

【ChatWork 株式会社について】（http://corp.chatwork.com/ja/）
設立年月日：2004 年 11 月 11 日
オフィス：（東京）東京都港区芝公園 3-4-30-7F
（大阪）大阪府吹田市内本町 2-21-8
（シリコンバレー）440 North Wolfe Road Sunnyvale, CA 94085
（台北）台北市中山區南京東路 2 段 150 號 10 樓
代表者名：山本　敏行
事業内容：ビジネスチャットツール「チャットワーク」の提供

【本件に関するお問い合わせ先】
株式会社うるる　広報室　担当：小林
TEL：03-6221-3069　E-Mail：pr@uluru.jp