

シンプル・低価格に電話の自動応答を実現する新サービス「fondesk IVR」提供開始 年末年始に多忙を極める街の飲食店や美容室などの電話対応も効率化

～飲食店・美容室の電話対応実態調査、9割を超える人が電話対応による通常業務の遅滞経験あり～

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、シンプル・低価格に電話の自動応答を実現する新サービス「fondesk IVR」を2024年12月10日（火）に提供開始します。



「fondesk IVR」サービスサイト：<https://ivr.fondesk.jp/>

■自動音声応答に特化した「fondesk IVR」のサービス概要

2019年に提供を開始した「fondesk」は、オフィスの代表電話にオペレーターが対応し、メールやチャットでお知らせする電話代行サービスです。UI・UXのシンプルさとお手頃な価格が特長で、ITや士業などの中小企業を中心に5,000社以上に利用されており、導入企業数は国内No.1^(※)を誇ります。

この度新たに提供する「fondesk IVR」は、「fondesk」のシンプルさや低価格といった特長をそのままに、自動音声応答（IVR: Interactive Voice Response）に特化したサービスです。「fondesk」がオペレーターによる有人受付を提供する一方、「fondesk IVR」はあらかじめ設定したシナリオや、発信者のボタン操作に沿って自動音声による対応を行います。

<「fondesk IVR」の特長>

簡単操作：直感的に設定できて、スマートフォンだけでも使える
低価格：月額2,980円＋従量課金のみで隠れたコストなし
即利用可能：設定後すぐに利用開始。書類のやりとりも不要
多言語対応：68言語に対応。高まるインバウンド需要にも活躍

< 拡販パートナーとともに中小企業やサービス業へ幅広く導入を促進 >

「fondesk IVR」の提供にあたっては、拡販パートナーとの協力体制を強化します。そのひとつとして、「Chatwork 電話代行 powered by fondesk」の提供を通じて、協力関係を築いてきた株式会社 kubell との連携をさらに強化し、IT 企業や土業などの中小企業をメインとした幅広い業種・業態における電話対応業務の効率化や人手不足問題の解決に貢献します。

また、外食 DX を推進する株式会社アイデア・レコードとの業務連携を通じて、人手不足が深刻な飲食業界の電話対応における各種課題を解決することで業務効率化に貢献すべく、飲食業界への導入拡大を目指します。


■ 飲食や美容業界の現場が抱える深刻な課題解決にも貢献

「fondesk IVR」はこれまでの「fondesk」と同様、不要な電話をなくして業務を効率化したい中小企業のオフィスへの導入に適しています。加えて、直感的でシンプルな UI かつ低価格で提供するため、IT リテラシーに不安がある方や、高額なツールへの投資が難しい飲食店や美容室などのサービス業の現場においても活用ニーズがあります。

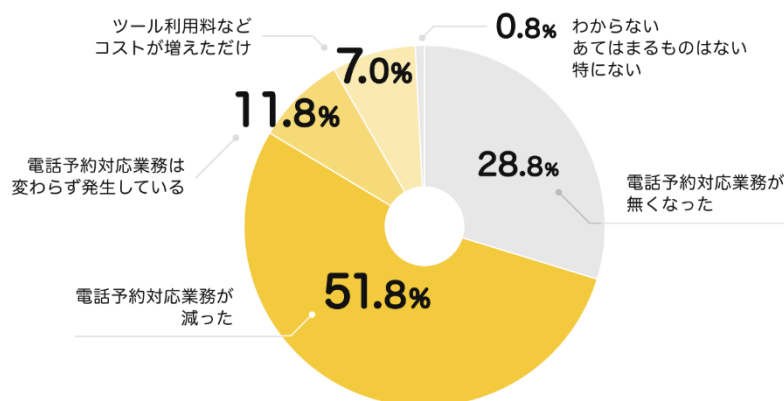
実際に「fondesk IVR」が飲食店もしくは美容室で店長またはマネージャーを務めている約 656 人にアンケート調査したところ、現場の電話対応に関して以下の課題が浮き彫りになりました。

< 結果 1 > WEB 予約管理システムを導入しても 7 割以上は電話予約が「ある」と判明

「WEB 予約管理システムを導入したことで、電話予約対応業務がどうなったか」について聞いたところ、「電話予約対応業務が無くなった」という回答は 28.8% でした。「電話予約対応業務が減った」「電話予約対応は変わらず発生している」「ツール利用料などコストが増えただけ」と回答した方の合計は 7 割以上（70.6%）という結果から、WEB 予約管理システムを導入しても電話予約の対応が依然として「ある」ことがわかります。

fondesk IVR  飲食店・美容室の電話対応に関するアンケート

Q WEB 予約管理システムを導入したことで、電話予約対応業務はどうなりましたか？ 単一回答 n = 257

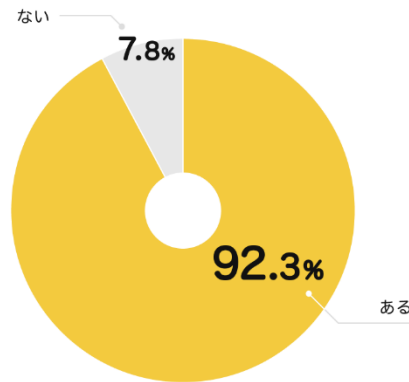


<結果 2> 電話対応により通常業務が遅滞した経験が「ある」と回答した人が 9 割超

「電話対応が原因で通常業務に遅滞が生じた経験があるか」について聞いたところ、9 割以上（92.3%）が「ある」と回答しました。

fondesk 飲食店・美容室の電話対応に関するアンケート

Q 電話対応が原因で通常業務に遅滞が生じた経験がありますか？ 単一回答 n = 648

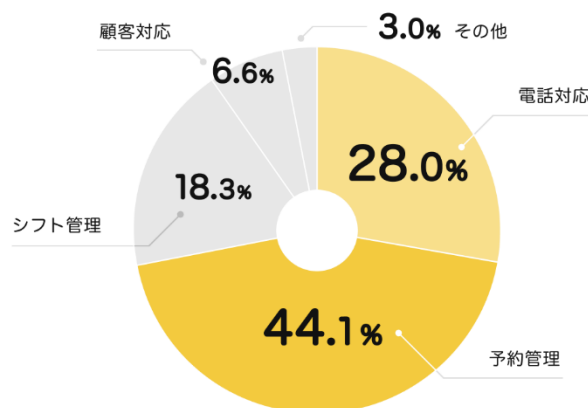


<結果 3> 最も時間を取られる業務について、約 3 割が「電話対応」と回答

「あなた個人として、コア業務（接客など売り上げや成果に直結する業務）以外の業務の中で最も時間がかかる作業は何か？」について質問したところ、44.1%が「予約管理」と回答し、次いで約 3 割（28.0%）が「電話対応」と回答しました。


fondesk 飲食店・美容室の電話対応に関するアンケート

Q あなた個人として、コア業務(接客など売上や成果に直結する業務)以外の業務の中で最も時間がかかる作業は何ですか？ 単一回答 n = 656

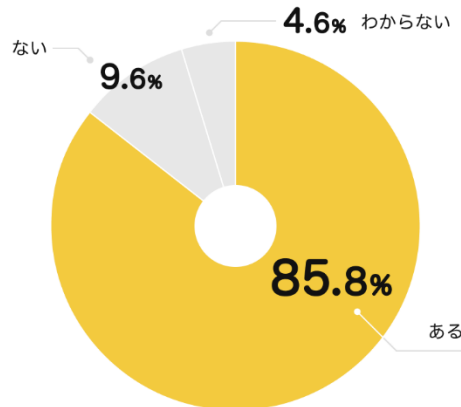


<結果 4> 電話対応できなかったことが原因で 8 割以上の方が、顧客の不満を招いた経験あり

「電話に出られなかったことが原因で、顧客に不満を抱かれた経験はあるか」について聞いたところ、8 割以上（85.8%）が「ある」と回答しました。このことから、電話対応は顧客満足度に影響すると考えられます。また前段の結果から、通常業務の遅れを引き起こしている実態や、コア業務以外の業務の中で時間がかかると感じる人が一定数いることを踏まえると、飲食店・美容室における電話対応業務は改善の余地があることがわかります。


fondesk  飲食店・美容室の電話対応に関するアンケート

Q 電話に出られなかったことが原因で、顧客に不満を抱かれた経験はありますか？ 単一回答 n = 648

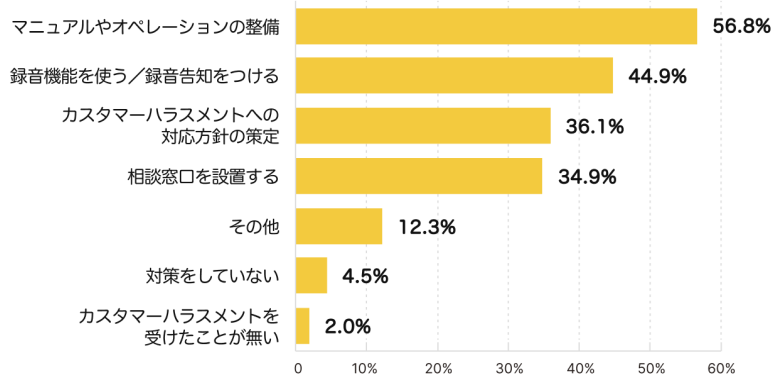


<結果 5> 「電話によるカスタハラ経験がない」はわずか 2.0%。多くの店舗で何かしらの対策を講じていることが判明

「電話によるカスタマーハラスメント対策として行っていること」について聞いたところ、「マニュアルやオペレーションの整備」が 56.8%、次いで「録音機能を使う/録音告知をつける」が 44.9%、「カスタマーハラスメントへの対応方針の策定」が 36.1%でした。飲食店や美容室では電話によるカスタマーハラスメントが業務に支障をきたす恐れがあることから、何かしらの対策を講じていることがうかがえます。また電話による「カスタマーハラスメントを受けたことがない」という回答は 2.0%でした。

fondesk  飲食店・美容室の電話対応に関するアンケート

Q 電話によるカスタマーハラスメント対策として行っていることを教えてください。 複数回答 n = 648



これらの結果からも、飲食店や美容室などの現場での電話対応業務が重大な負担となっていることが明らかです。シンプルで低価格、誰でも手軽に導入することが可能な「fondesk IVR」は、年末年始に多忙を極める街の飲食店や美容室などの電話対応も効率化します。

【調査概要】

調査名：飲食店・美容室の電話対応に関するアンケート

調査対象：飲食店もしくは美容室で店長またはマネージャーを務めている全国の20～69歳の男女

調査機関：インターネット調査

調査期間：2024年11月11日～11月14日

サンプル数：656名

【調査結果ご利用時の注意事項】

- ・調査結果を引用・掲載される際は、出典「fondesk IVR 調べ」および、出典元 URL (<https://www.uluru.biz/news/14506/>) の明記をお願いいたします。
- ・単一回答については、小数点第2位を四捨五入する関係で、合計が100%にならないものがございます。

●美容サロン、飲食店の現場からのコメント

<施術に集中できる環境づくりと予約の取りこぼしを防止。従業員の電話対応ストレスも軽減>

株式会社 Riiorbit：代表取締役 関 授海（せきじゅみ）様



美容サロンの現場においては、電話が鳴ると施術中のお客様の対応を止める必要があります。営業や迷惑電話などの重要ではない電話がかかってくることも少なくなく、そういった電話の対応に時間がとられると、施術時間が押してしまったり、仕上がりのクオリティが落ちてしまったりする可能性があるということに課題とストレスを感じていました。

そのような中で「fondesk IVR」を先行導入したところ、当日の予約変更や明日以降の予約に関するお問い合わせは「fondesk IVR」が対応してくれるので、電話が鳴る回数が大幅に減り、施術に集中できるだけでなく、お電話された方の対応も漏れなくでき、予約の取りこぼしも減りました。従業員の電話対応によるストレスも軽減できているように思います。今後の機能アップデートにも期待しています！

<予約の機会損失をふせぎ、顧客満足度の向上に役立てたい>

釣船茶屋 ざうお 目黒店：店長 富澤 様



年末年始は宴会シーズンということもあり、毎日多くのお客様にご来店をいただいております。店舗の電話はピークの時間帯もよく鳴りますが、店内のお客様対応で手一杯のため、ほとんど応答できません。また、海外のお客様からの予約やお問い合わせも多く、対応できる人員が限られることも課題です。

お電話の中には、明日以降の予約に関するものもあるのですが、そのような予約に関する電話も受けられない場合は、機会損失につながっているのではと感じていました。

こういった電話対応の課題がお客様の満足度の低下にもつながっているのではと懸念していたため、今後「fondesk IVR」の導入を通じて、機会損失を防ぎ、顧客満足度の向上に役立てていきたいと考えています。

■今後の展望

「fondesk IVR」は、「fondesk」のように多くの企業に必要とされるサービスを目指しています。今後もユーザーの声を反映し、迅速な機能追加と改善に取り組んでまいります。

また、お客様の課題に合わせて既存の電話代行サービス「fondesk」とセットで展開することにより、日本の労働力不足が加速する中で「コア業務」に集中できる環境づくりに貢献できるよう、職場における電話業務の課題解決を目指します。

なお、本件による当社の連結業績への影響は軽微です。

■事業責任者のコメント

株式会社うるる fondesk 事業部 事業部長 上口徹也



この度、「fondesk IVR」をみなさまにお届けできることを大変うれしく思います。私たちはこれまで「fondesk」の提供を通じて IT や土業などを中心とした中小企業の電話対応業務の効率化を推進してまいりましたが、「IVR」を誰でも簡単に設定・操作でき、かつ低価格でご提供することで、より多くの業種・業態が抱える電話対応課題の解決に貢献できると考えております。

特にこの年末年始に繁忙期を迎える飲食店や美容室などのサービス業においては、人手不足が進む中でどう対応していくか悩まれている方もいらっしゃると思いますが、「fondesk IVR」の導入が課題解決に役立つと考えています。

私たちは、電話対応業務の効率化が生産性の向上につながり、さらに電話対応ストレスから解放された、より良い職場環境づくりにつながると信じています。シンプルで低価格に自動応答を実現する「fondesk IVR」、ぜひこの機会にお試しいただき、その効果をご体感ください。

■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。

■電話自動応答サービス「fondesk IVR」について (<https://ivr.fondesk.jp/>)

「fondesk IVR」は、日本で最も利用されている電話代行サービス「fondesk」のシンプルさや低価格といった特長をそのままに、自動音声応答（IVR: Interactive Voice Response）に特化したサービスです。



「fondesk」がオペレーターによる有人受付を提供する一方、「fondesk IVR」は自動音声対応で職場の電話対応をスマートに効率化します。設定はすべてオンラインで完結。スマートフォンからでもすぐに始められます。月額 2,980 円（税別）の業界最安級の料金で、初期費用もオプション料金も不要です。

【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

■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：高橋

TEL：070-8803-4325 E-Mail：pr@uluru.jp