

新サービス「ChatWork 電話代行」が 8 カ月で導入 100 社を突破 働き方改革を推進する会社を中心に利用社数が拡大 ～業務効率化や一斉休憩の取得に寄与～

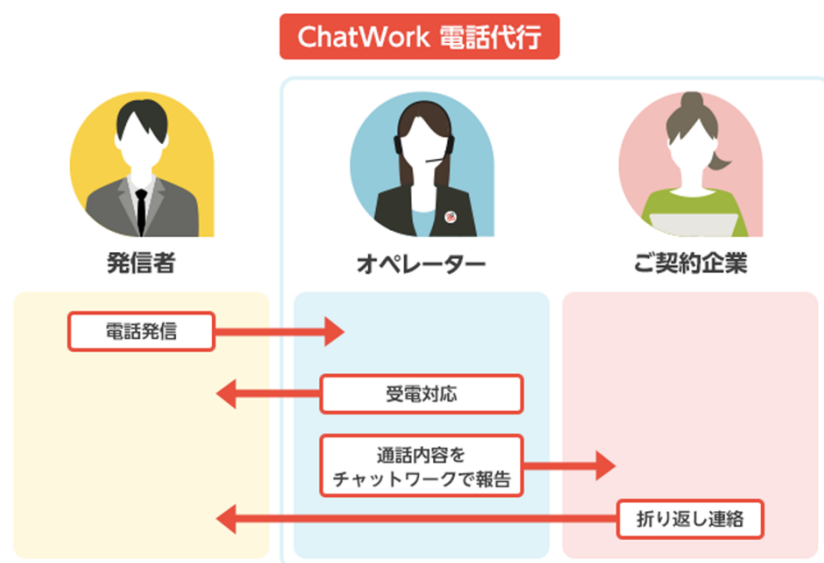
主婦向けクラウドソーシングサービス「シュフティ」登録の在宅ワーカーによるコールサービス「フレックスコール」事業を運営する株式会社うるる（東京都中央区 代表取締役社長：星 知也、以下「うるる」）と、ChatWork 株式会社（大阪府吹田市、代表取締役 CEO 兼 CTO：山本正喜、以下「ChatWork」）が 2017 年 11 月に、事業連携で開始した「ChatWork 電話代行」が、サービスリリース 8 カ月で導入 100 社を突破いたしました。一斉休憩制度を導入している働き方改革推進企業や、電話の取次ぎなどで業務が中断されることを問題視する企業を中心に利用者数が増加いたしました。

■「ChatWork 電話代行」について

「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対応内容をチャットワークで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。電話が繋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・定型外運用の対応も可能な月額 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

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 分程度の間隙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。

【株式会社うるるについて】

設立年月日：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：

【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】

設立年月日：2004 年 11 月 11 日

所在地：（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

（台北）台北市中山區南京東路 2 段 150 號 10 樓

代表者名：山本 正喜

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