

報道関係者各位

2026年6月18日

株式会社うるる

電話自動応答サービス fondesk IVR、「AI オペレーター（ベータ版）」を提供開始

「AIと人力」を活用した独自モデルで労働力不足問題の解決を目指す株式会社うるる（東京都中央区 代表取締役社長 CEO：星 知也）が提供する電話自動応答サービス「fondesk IVR」は、生成 AI が発信者との自然な会話を通じて一次受付を行う新機能「AI オペレーター（ベータ版）」を2026年6月18日（木）に提供開始します。

The graphic features a yellow background with the text "fondesk IVR" and "AIオペレーター 提供開始 ベータ版". It includes a chat interface showing a customer message: "お電話ありがとうございます。株式会社フォンデスクでございます。" and a response: "見落としについて相談したいのですが。" followed by "承知しました。担当者より折り返しご連絡いたします。会社名とお名前を伺いしてもよろしいでしょうか？". Below the chat are three red checkmarks: "AIが名乗る会社名を設定するだけで利用開始", "生成AIが自然な会話で臨機応変に対応", and "月額2,980円(税抜)から利用可能". To the right is a screenshot of the service interface with a message input field containing the example text, a dropdown menu set to "AIオペレーターが対応", and a name input field with "例: 株式会社〇〇". A note at the bottom of the screenshot states: "AIは間違いを起こすことがあります。ご利用にあたっての注意事項を必ずご確認ください。"

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

■提供背景

電話代行サービス「fondesk」は2019年の提供開始以来、「電話対応を人に任せたい」というニーズに有人オペレーターでお応えしてきました。その後、2024年には電話自動応答サービス「fondesk IVR」を提供開始し、IVR（自動音声応答）や録音、SMS送信、電話転送などを活用した電話対応の自動化を支援してきました。

さらに、営業時間外や担当者不在時の電話対応においては、録音やSMS、電話転送といった既存の仕組みに加え、発信者との対話を通じて用件を受け付ける新たな選択肢への期待が高まっていました。

そのような中、近年、生成AIモデルの性能向上やハルシネーション抑制技術の進展により、AIとの自然な対話が実用段階へと進みつつあります。また、大企業を中心に生成AI電話応答ソリューションの導入が進む一方で、中小事業者が手軽に導入できるサービスは依然として限られています。

こうしたニーズと技術・市場環境の変化を受け、このたび「fondesk IVR」では、生成AIが人に代わって電話の一次受付を行う新機能「AIオペレーター（ベータ版）」の提供を開始します。

■サービス概要

「AIオペレーター（ベータ版）」は、着信した電話に生成AIがリアルタイムで応対し、用件・氏名・会社名・宛先・連絡先などを聞き取る機能です。通話終了後には会話内容を要約し、Slack・Microsoft Teams・LINE・メールなどへ通知します。また、録音データや文字起こしもダッシュボード上で確認できます。

【特徴】

① AI が名乗る会社名を設定するだけで利用開始

利用開始時に設定するのは会社名などの「名乗り」のみ。複雑なシナリオ設計や事前準備は不要で、手軽に利用を開始できます。

② 生成 AI が自然な会話で臨機応変に対応

あらかじめ決められたシナリオに沿うのではなく、生成 AI が会話の流れに応じて柔軟に対応します。発信者が一度に情報を伝えなくても、必要な情報を順番に確認しながら聞き取りを行います。

③ 月額 2,980 円（税抜）から利用可能

「fondesk IVR」の月額基本料金は電話番号レンタル込みで 2,980 円（税抜）。AI オペレーター利用時は 22 円／分（税抜）の従量課金のみで利用でき、生成 AI 電話応答を低コストで導入できます。

■ 事業責任者のコメント

株式会社うるる fondesk 事業本部 第 2 事業部 部長 上口徹也



人手不足が加速する中、「電話に出られない時間もお客様の声を逃したくない」というご要望を多くのユーザー様からいただきました。「AI オペレーター（ベータ版）」は、その答えのひとつです。「fondesk」による有人応対、「fondesk IVR」による自動応答、そして今回の「AI オペレーター（ベータ版）」の追加により、業種・規模・働き方を問わず対応できる電話の一次受付インフラへと大きく近づいたと感じています。

「繁忙期だけ自動化したい」「夜間だけ生成 AI に任せたい」「特定の用件だけ人が取りたい」そうした一社一社の異なるニーズに組み合わせで応えられることこそ、私たちが目指す姿です。まだ磨くべき点は多くありますが、ぜひ一度お試しください。ご意見をお寄せください。

■ 今後の展望

「AI オペレーター（ベータ版）」は、今後も応答品質の継続的な改善を図るとともに、お客様から寄せられる要望をもとに機能拡充を進めてまいります。

うるるは今後も、人手不足が加速する日本において電話対応の負荷を軽減し、企業がコア業務に集中できる環境づくり、ひいては日本の深刻な労働力不足問題の解決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/>)



「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、6,000 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。

(※) 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 49 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 IVR」は自動応答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（税抜）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/>)

ULURU

労働力不足解決カンパニー

うるるは、労働力不足問題解決のリーディングカンパニーとして、働きたくても働けない「埋もれている労働力」と、AI によって今後代替される可能性が高い「埋もれゆく労働力」の 2 つから生み出される、「埋蔵労働力資産」の創出・活用を軸に事業を展開しております。「AI と人力」を掛け合わせた独自のビジネスモデルを通じ、労働力不足を解決する持続可能な事業を展開することで、「労働力不足を解決し 人と企業を豊かに」というビジョンを実現してまいります。

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） ※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）](#)」
- ・電話自動応答サービス「[fondesk IVR（フォンデスク アイブイアール）](#)」
- ・入札情報速報サービス「[NJSS（エヌジェス）](#)」「[nSearch（エヌ・サーチ）](#)」
- ・官公庁ビジネスを上流工程から支援するプラットフォーム「[GoSTEP（ゴーステップ）](#)」

- ・入札資格管理サービス「[入札資格ポータル](#)」
- ・官公庁・自治体・独立行政法人向け購買調達サービス「[調達インフォ](#)」
- ・幼稚園・保育園向け写真販売システム「[えんフォト](#)」
- ・卒園アルバム制作サービス「[えんアルバム](#)」
- ・出張撮影サービス「[OurPhoto \(アワーフォト\)](#)」

◆BPO ※

- ・総合型アウトソーシング「[うるる BPO](#)」
- ・伴走型カスタマーサクセス代行サービス「[CSerBPO \(シーサービーピーオー\)](#)」
- ・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 \(イース ネクスト\)](#)」

※ 株式会社うるる BPO にて運営

◆クラウドソーシング

- ・プラットフォーム「[シュフティ](#)」の運営

■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

TEL : 03-6221-3069 E-Mail : pr@uluru.jp