

GREE パートナー様向け問い合わせ対応サービスを開始 365日対応または土日祝日のみ対応で、従量課金のサービス

イー・ガーディアン株式会社(本社:東京都港区 代表取締役社長:高谷康久 以下、イー・ガーディアン)とグリー株式会社(本社:東京都港区 代表取締役社長:田中良和 東証一部上場:コード番号3632 以下、グリー)は、8月上旬より、ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)「GREE」の開発基盤「GREE Platform」の開発パートナーであるGREEパートナー様向けの問い合わせ対応サービス業務を開始いたします。本サービスは、GREEパートナー様向けにグリーが提供する、ソーシャルアプリケーション開発支援の一環です。

GREEパートナー様は、イー・ガーディアンと問い合わせ対応サービスに関する業務委託契約を締結することで、「GREE」上で公開しているソーシャルアプリケーションに関して、問い合わせ対応サービス立ち上げ時の運用設計から、サービスの運用全般に関わるソリューションまで支援を受けることができます。

本サービスでは、ユーザーからの問い合わせに対して、365日対応、または、問い合わせの集中する土日祝日のみの対応が選択できます。また、問い合わせ件数に応じた従量課金による料金体系が特長です。

イー・ガーディアンは、ブログやSNSなどのCGM投稿監視事業、カスタマーサポート事業で豊富な実績を持つ業界最大手企業です。このたびの新サービスは、グリーとイー・ガーディアンが協力することで実現しました。イー・ガーディアンは、国内最大規模のSNS「GREE」(2010年3月末現在、ユーザー数1,843万人)をプラットフォームとして、既に人気のあるコンテンツを提供する大手企業から、新たにソーシャルアプリケーション市場に参入する新興企業まで、それぞれのパートナー様のニーズに応じたソリューションを提供し、9月末までに5社からの受託を目標としております。

【サポートサービスの業務概要】

問い合わせ業務(A)プラン	問い合わせ業務(B)プラン
業務内容	
① 業務設計 <ul style="list-style-type: none"> ・FAQ(5~20種類)の作成 ・業務マニュアルの作成 ② 運用業務 <ul style="list-style-type: none"> ・FAQに応じた問い合わせ対応 ・システムトラブル等の特定の問い合わせに対する緊急連絡 ・高度な内容についてはエスカレーション 	① 業務設計 <ul style="list-style-type: none"> ・FAQ(100~200種類)の作成 ・業務マニュアルの作成 ② 運用業務 <ul style="list-style-type: none"> ・FAQに応じた問い合わせ対応 ・システムトラブル等の特定の問い合わせに対する緊急連絡 ・ユーザー管理画面を利用した確認や、ゲーム仕様を理解した上での返答
料金体系	
[初期費用] 10万円~ [月額費用] 12万円~ 月額費用内訳 <ul style="list-style-type: none"> ・体制管理費用:12万円(問い合わせ対応件数を100件まで含みます) ・問い合わせ対応費用:@120円(※100件超過分) 	[初期費用] 30万円~ [月額費用] 20万円~ 月額費用内訳 <ul style="list-style-type: none"> ・体制管理費用:20万円(問い合わせ対応件数を100件まで含みます) ・問い合わせ対応費用:@400円(※100件超過分)

【本件に関するお問合せ先】

イー・ガーディアン株式会社 (<http://www.e-guardian.co.jp/>)
 TEL :03-5575-2561 FAX :03-5575-0621
 Mail :sales@ml-eg.jp 担当 :営業部(堀、宮坂、小田)

グリー株式会社 (<http://www.gree.co.jp/>)
 TEL :03-3560-3803 FAX :03-3560-3804
 Mail :pr@gree.co.jp 担当 :広報(田尻、時松)