

# ソーシャルアプリのカスタマーサポートとは？

～より多くのお客様に楽しんでいただくために～

イー・ガーディアン株式会社  
取締役 小田 志門

# ソーシャルアプリの顧客サポートとは？

1.会社概要

2.顧客サポートの概要

3.オプションサービスについて

# 1.会社概要

## 沿革

1998年 大阪で、携帯のCPとして創業。

2005年 CGMの投稿監視を主軸として展開

本社を東京港区に移転

2009年 4月 オンラインゲーム運用事業開始

2009年 6月 ソーシャルアプリ運用事業開始

# 会社概要

イー・ガーディアン株式会社

代表者：高谷 康久

資本金：12,025万円

本社：106-0045 東京都港区麻布十番1-2-3 プラスアストルビル6F

## □ センター所在地

① 東京第1センター：東京都港区麻布十番（オペレーション席数：40席）

② 東京第2センター：東京都立川市（オペレーション席数：90席）

③ 大阪センター：大阪市北区梅田（オペレーション席数：50席）

● 従業員数：約300名

● 株主

株式会社ドリームインキュベータ

伊藤忠テクノロジーベンチャーズ株式会社

グリー株式会社

株式会社シーエー・モバイル

みずほ証券株式会社

株式会社ベネッセコーポレーション

東京中小企業投資育成株式会社

## 展開しているサービス

# インターネット社会の 健全な進歩発展に貢献する

誰もがインターネットを「安心、安全に利用できる」できる社会を創造します。  
現在提供しているサービスは下記のとおりです。

- ① 投稿監視サービス
- ② 監視クラウドシステムサービス
- ③ オンラインゲーム運用業務
- ④ ソーシャルアプリ運用業務
- ⑤ カスタマーサポートサービス(メール、電話対応)
- ⑥ 監視オペレーションマネジャー・メンバー派遣サービス
- ⑦ コンプライアンス対策・風評・トレンド調査
- ⑧ 広告審査代行サービス
- ⑨ コミュニティ活性化支援サービス

## 2.カスタマーサポート概要

## SAPさまからよく聞く困りごと

「アウトソーシングを検討したいが、業務整理しているヒマもない」

「土日の対応ができない」

「バグが起きた時など、問い合わせが急増した時の対応が大変」



## SAPさまからよく聞く困りごと

FAQの作成など、業務設計業務から提案可能！

365日対応、土日祝日のみの対応など選べるプラン！

問い合わせ件数の急な増減に対応したサポート体制と料金体系！

# FAQの作成など、業務設計業務から提案可能

## オンラインゲーム

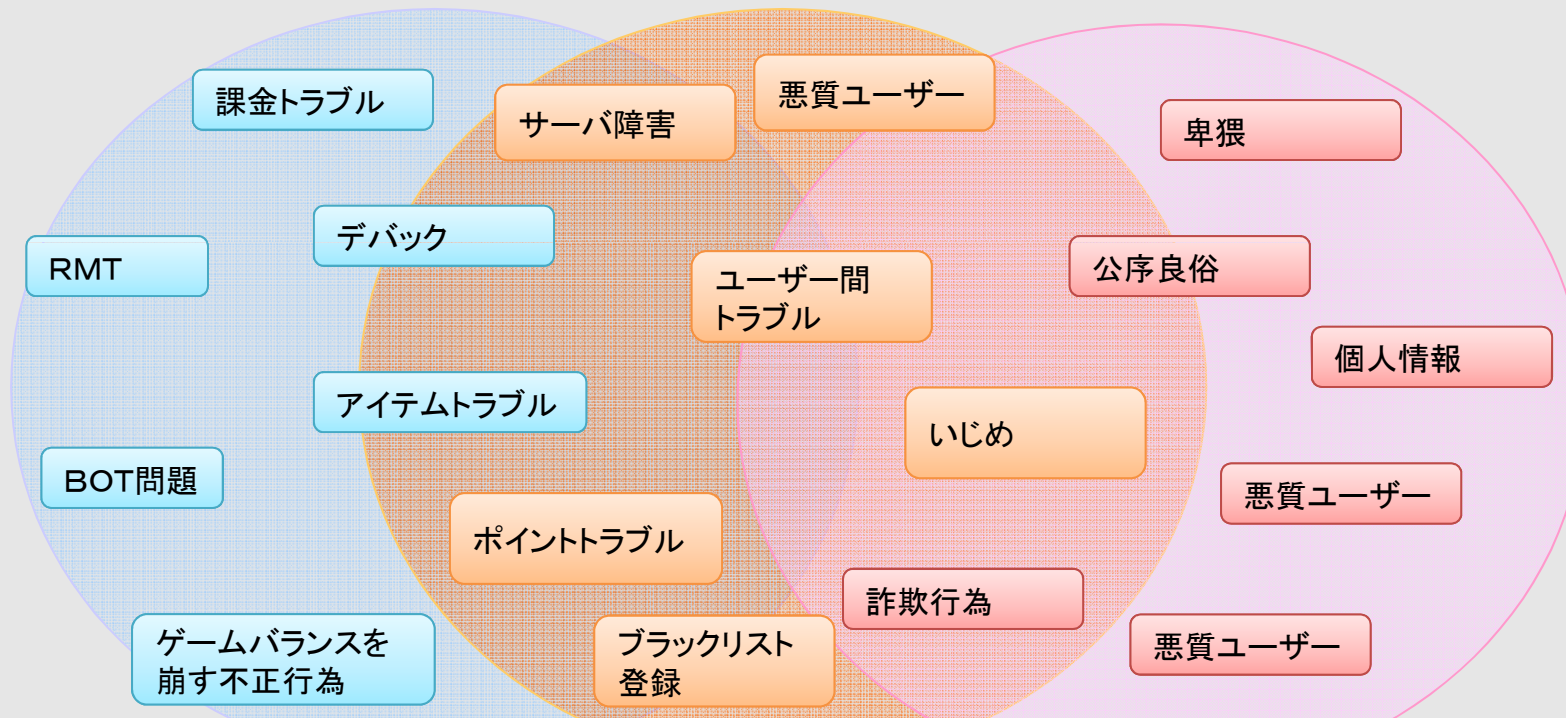
ゲームのトラブル関わる  
問い合わせ

## ソーシャルゲーム

ゲームとユーザーのトラブルに  
関わる問い合わせ

## コミュニティサイト

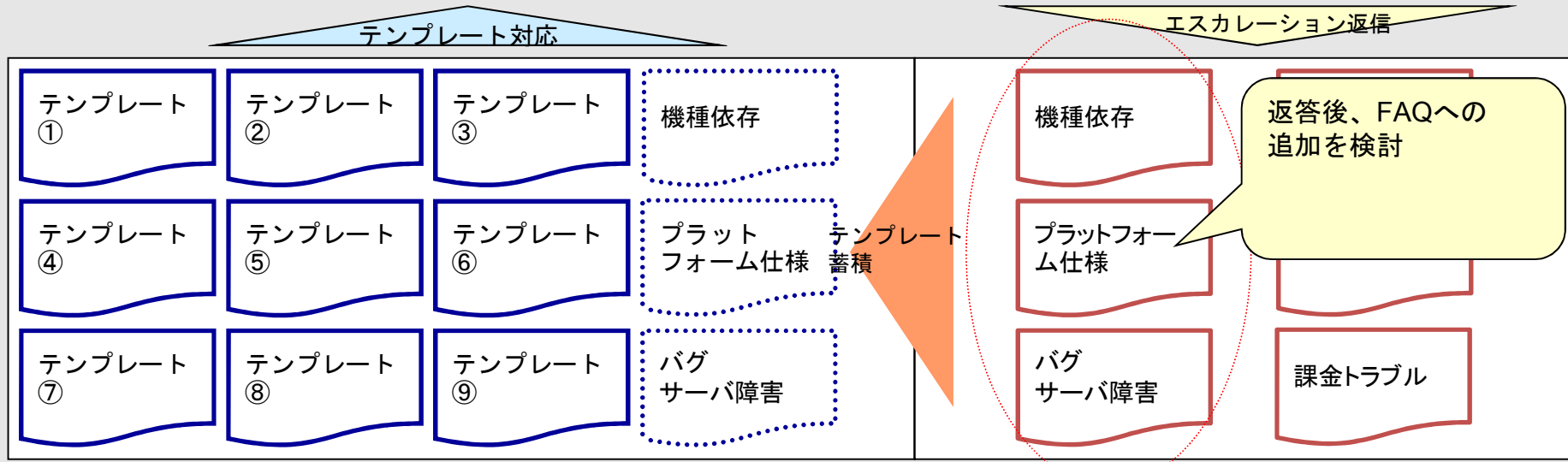
ユーザー間のトラブルによる  
問い合わせ



それぞれの領域のノウハウを生かし、柔軟な業務設計

# 業務品質向上について

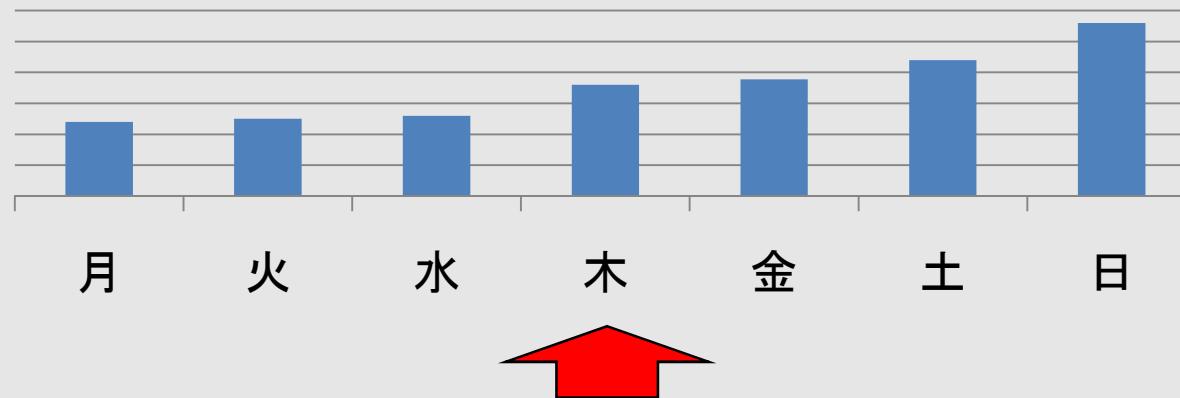
テンプレートで一次返信する内容		テンプレート対応返信できず エスカレーションする内容
FAQ項目	大分類・一次返答項目	エスカレーション項目(例)
よくある質問	操作方法	機種依存、mixi仕様
	不具合報告	バグ・サーバ障害
	ご意見・機能要望	機能改善・ユーザービリティ
	迷惑ユーザーの報告	不正利用・ゲームバランスを妨げる行為
	その他	購入ミス、課金トラブル



**ノウハウを蓄積するので、社内担当者のコストも低減**

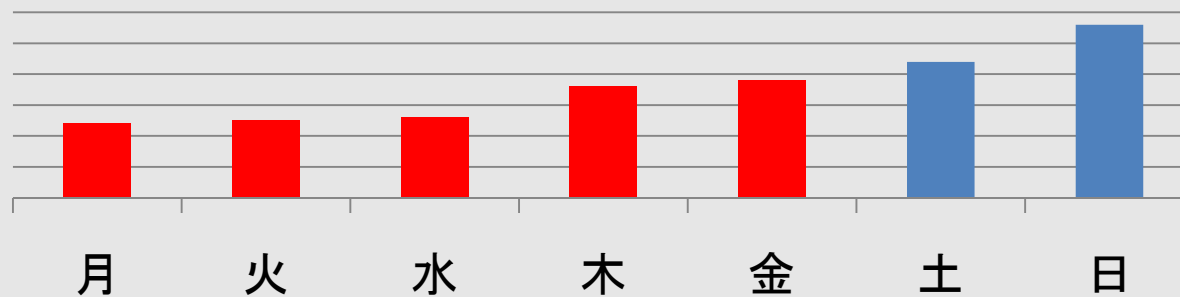
# 365日対応、土日祝日のみの対応など選べるプラン！

365日対応

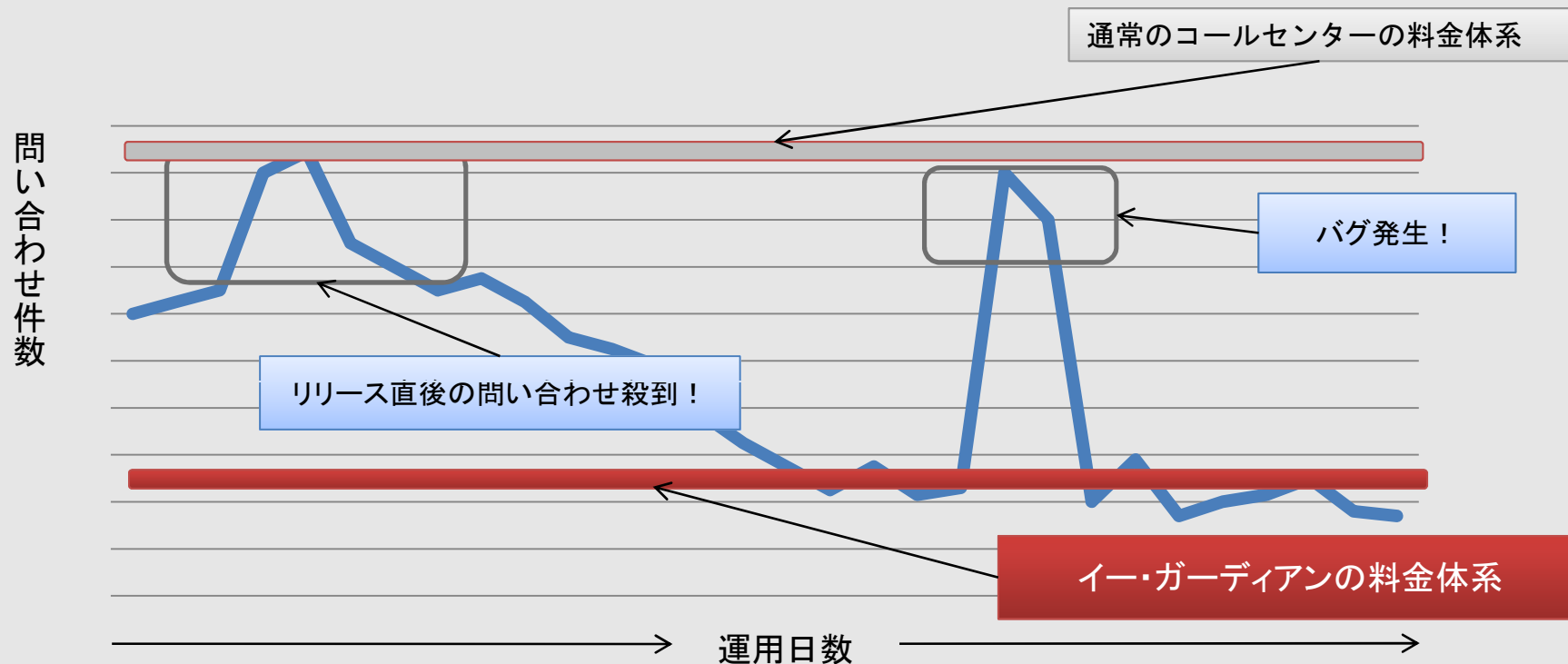


土日祝日対応から、365日対応への移行も対応  
(料金体系も変更なしで移行可能！)

土日祝日対応



# 問い合わせ件数の急な増減に対応した料金体系！



基本料金+問い合わせ件数に応じた従量課金体系

## 料金表

1. 初期費用:10万円～
  - タイトル規模により変動
2. 月額費用:15万円～
  - 問い合わせ対応件数300件まで上記料金に含む
    - 問い合わせ単価: @120円～
3. タイトル追加、他プラットフォーム追加の場合
  - タイトル追加の場合:基本料金+1.5万円～
  - 他プラットフォーム追加の場合:基本料金+3万円～

※基本料金の追加のみで対応

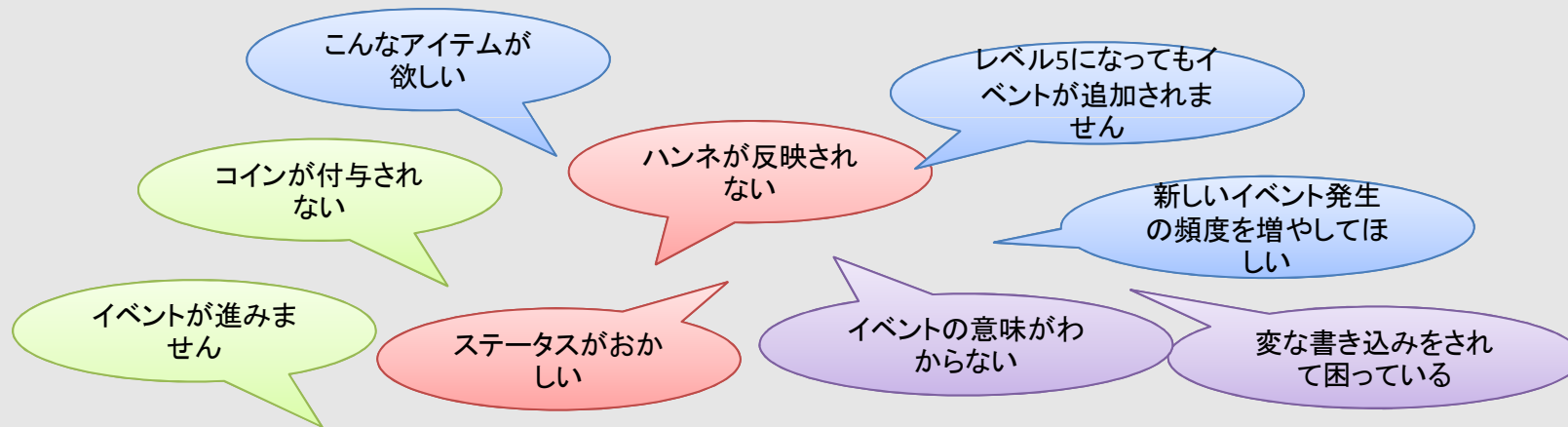
テクノマーク(モバゲー)やRightNow.(GREE)の実績あります

# オプションサービス

## 問い合わせ分析サービス

問い合わせ内容or公式コミュニティの投稿を分析することで、アプリの活性化や企画へ繋げる

※GREE、モバゲーの場合はまずは手動で本文コピー



7月末までキャンペーン中！！！！  
※問い合わせ内容の一覧化サービスも提供中

問い合わせ先: 小田

0120-665-046

[oda@e-guardian.co.jp](mailto:oda@e-guardian.co.jp)