E-Guardian
Build Happy Internet Life

News Release

報道関係者各位

2014年5月23日
イー・ガーディアン株式会社

イー・ガーディアン、株式会社サイカと業務提携。

ソーシャルゲーム業界向けに、カスタマーサポートから売上や利益に繋げる指標を導き出す「カスタマーサポート効果検証サービス」を提供開始

イー・ガーディアン株式会社[マザーズ6050]（http://www.e-guardian.co.jp/ 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）は、株式会社サイカ（http://xica-inc.com/ 東京都新宿区 代表取締役：平尾 喜昭 / 山田 裕嗣　以下サイカ）と業務提携し、ソーシャルゲーム業界向けに分析機能付きのカスタマーサポートパッケージを提供開始いたします。

【背景】

イー・ガーディアンでは、ソーシャルメディアやスマートフォンゲームといった、インターネットサービスへのカスタマーサポートのアウトソーシングを提供しております。カスタマーサポートの品質は、「ユーザーへの返答時間の削減」「応対率を上げていく」「同一のお客様からのお問い合わせ回数の抑制」などの指標にて管理することが多い反面、それらがビジネスとして売上・利益にどれだけ影響しているのか不明確なケースも見受けられます。

この様なカスタマーサポートへの実情を受け、イー・ガーディアンは今までの「効果がよく分からないまま継続するコストセンター」から、「カスタマーサポートの効果を明確化し、売上利益に繋がるサポート体制」を追求する事を目指します。

当サービスを実現するため、サイカと提携し「誰でも使える統計分析ウェブアプリケーション」というコンセプトで作られた統計分析ツールadelieをカスタマーサポートと合わせて提供いたします。一般的に難しいイメージのあるデータ分析や改善設計を気軽に、且つ安価に取り入れる事が可能です。

【サービス概要】

「ゲーム会社向け　ユーザーの声（お問い合わせ）分析サービス」の提供。
お問い合わせ状況や対応状況と、実際のユーザー動向などを組み合わせた分析を含むカスタマーサポートサービスの提供となります。初期取り込みデータ設計や、報告フォーマットなどもご用意いたします。

【提供サービス】

提供価格※：初期費用200,000円　　月額費用250,000円
ご契約期間：最低3ヶ月から
※上記にカスタマーサポート業務の対応費用は含まれておりません。

【実施例】

大手ソーシャルゲーム会社様の場合（数値はサンプル）

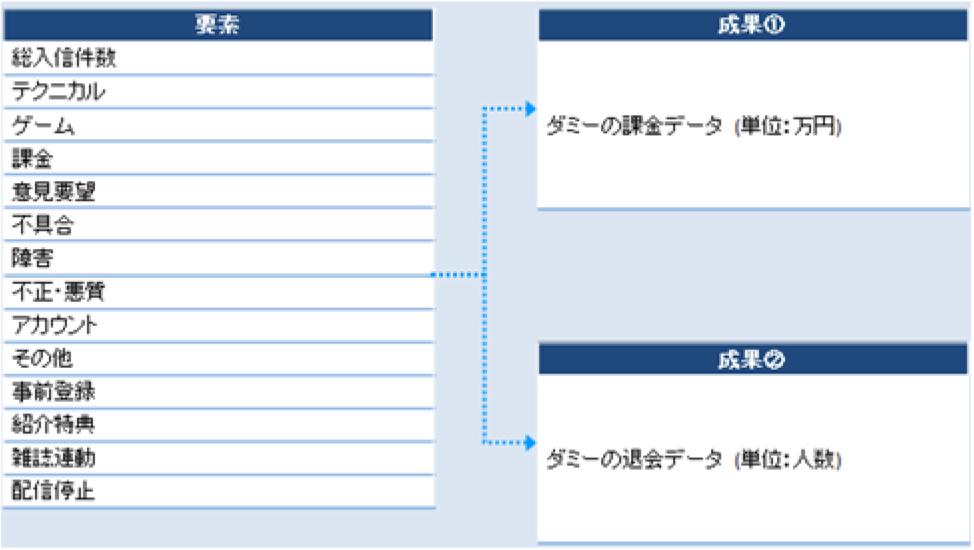
①目的設計

カスタマーサポートで得られた問い合わせ内容を細かく分類し、売上数値等の成果指標との相関分析を調査したい。

②データ収集

今回はソーシャルゲームにおける分析のため、成果指標を「課金データ」と「退会（離脱）データ」に設置し、取得可能データと共に整理。

＜各項目を整理＞



③結果検証

問い合わせの内容と、各指標の数値がどのようなレベルで相関しているのか（していないのか）を分析。

要素	影響度	相関している確率
総入信件数		相関無し
テクニカル	－148.23万円	98%
ゲーム	＋104.542万円	99%
課金	－1004.835万円	99%
意見要望		相関無し
不具合		相関無し
障害		相関無し
不正･悪質		相関無し
アカウント		相関無し
その他		相関無し
事前登録		相関無し
紹介特典		相関無し
雑誌連動		相関無し
配信停止		相関無し

＜上記結果より＞

・テクニカル（強制終了）関連の入信が一件増えると、課金が 100 万円落ちる（日次）

・ゲーム仕様関連の入信が一件増えると、課金が 110 万円増える（日次）

・課金未反映の入信が一件増えると、課金が 500 万円落ちる（日次）

④改善設計
得た結果を元に、今後のカスタマーサポートサービスの内容を改善・変更するなど次の施策を検討。
＜改善例＞
・テクニカル（強制終了）関連の問い合わせにはついてはより事前チェックに費用を投下し、入信から検知までの時間削減を行う
・課金関連の問い合わせについてはよりスピーディに、かつ 24 時間体制で対応する
・ゲーム仕様関連の問い合わせについては、テンプレートでの返信対応を取りやめ個別対応に切り替える。

【統計分析ツール「adelie」の特徴】

adelie

・統計分析でデータに隠れているつながりを見つけ出す事が可能
・さまざまな要素を同時に分析できる、扱いやすい統計分析手法を採用
・専門知識は一切不要、　直感的に理解しやすい操作や表現によって誰でも分析可能
・1 万通りの組み合わせもリアルタイムで複数自動分析を可能とし、様々な可能性をストレスなく検証可能

イー・ガーディアンは今後も、ユーザー目線で意義のあるカスタマーサポートを提供してまいります。

【イー・ガーディアン株式会社 会社概要】

代表者	：代表取締役社長　高谷 康久
所在地	：東京都港区麻布十番1-2-3 プラスアストルビル4F
設立	：1998年5月
資本金	：34,005万円（2014年03月末日現在）
業務内容	：ブログ・SNS・掲示板企画コンサルティング/リアルタイム投稿監視業務/ユーザーサポート業務/オンラインゲームカスタマーサポート業務/コンプライアンス対策・風評・トレンド調査業務/コミュニティサイト企画・サイト運営代行業務・広告審査代行サービス業務/人材派遣業務
URL	：http://www.e-guardian.co.jp/

【株式会社サイカ 会社概要】

代表者	：代表取締役　平尾 喜昭 / 山田 裕嗣
所在地	：東京都新宿区高田馬場1-7-1 フジビル2F
設立	：2012年2月
資本金	：85,033,500円（2014年4月末日現在）
業務内容	：プロダクト開発事業 、コンサルティング事業
URL	：http://xica-inc.com/

【本件に関するお問合せ先】　イー・ガーディアン株式会社
TEL　：03-5575-2561　FAX　：03-5575-0621
Mail　：info@e-guardian.co.jp　担当　：泉

以上