

総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン
「ゲーム向けアクティブサポートサービス」提供開始
 ～ユーザーの SNS 上での声を拾い上げ、ゲームキャラクターが最適なアクションを実施～

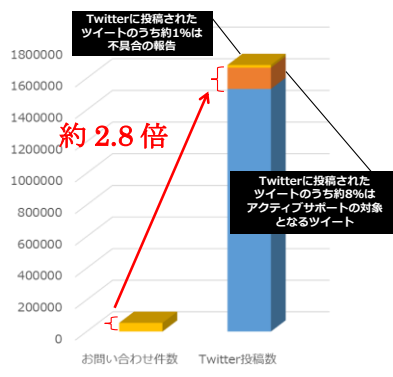
イー・ガーディアン株式会社 (<http://www.e-guardian.co.jp/> 東京都港区 代表取締役社長：高谷 康久 以下、「イー・ガーディアン」) は、SNS 上でのゲームに関する投稿を発見し、自発的にフォローや対応を行う新サービス「ゲーム向けアクティブサポートサービス」の提供を 2018 年 7 月 19 日 (木) より開始いたします。



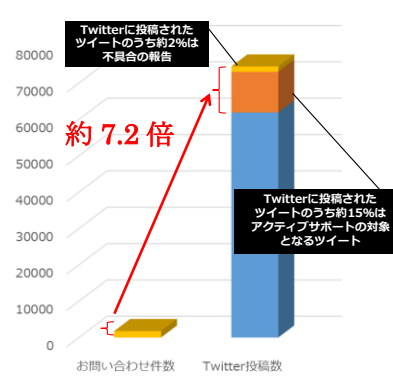
イー・ガーディアンは、投稿監視、風評調査、ゲームサポートのリーディングカンパニーとして、安心・安全なインターネット環境の実現に向け、様々なサービスを提供しております。ゲームサポート関連においては、ソーシャルアプリやオンラインゲームなど 10 年以上に渡るデバッグサポートやカスタマーサポートの実績を有し、多言語対応や監視など一貫した業務提供を強みとしております。

現在、Twitter や Facebook などソーシャルメディアの普及により、ユーザーの声やクレーム、クチコミ等はサービス提供者にダイレクトに届かない形で発信される様になりました。ユーザーからの問い合わせを待つだけの姿勢では、ユーザーニーズやトラブルの種を見逃してしまう可能性があることから、積極的なフォローや対応が求められています。

このようなニーズを受け、イー・ガーディアンは、これまで培ってきたアクティブサポートやゲームサポートサービスのノウハウを活かし、ゲームに特化した「ゲーム向けアクティブサポートサービス」の提供を開始する運びとなりました。ゲームタイトルにより差はありますが、自社調査では、電話での問い合わせ件数に対し Twitter 上でアクティブサポートの対象となる内容の投稿は約 2.8 倍、多いものでは約 7.2 倍にも上るという数値も出ており、潜在的なターゲットの多さが伺えます。



タイトル A



タイトル B

■ 件数 (お問い合わせ、Twitter上の不具合報告)
 ■ アクティブサポート対象
 ■ Twitter投稿数

■ 件数 (お問い合わせ、Twitter上の不具合報告)
 ■ アクティブサポート対象
 ■ Twitter投稿数

本サービスの特徴として、公式アカウントとは別にアクティブカスタマー専用アカウントを開設し、これまで培ったノウハウを活かした「ペルソナ設計+ゲームキャラクター運営」にてリプライやアクションを行うことが挙げられます。ゲームキャラクターがユーザーに対しコンタクトした場合、運営事務局としてのアプローチを行った場合に比べ返信率が平均 3 倍（自社調べ）高いことから、積極的な導入を行っております。また、Twitter や Facebook 以外にも、App Store や Google Play のユーザーレビュー、英語・中国語などの多言語対応など、様々な条件での対応が可能です。

ユーザーと近い距離でコミュニケーションを図り、ユーザーの隠れた“声”に向き合うことで、ユーザー満足度の向上と離脱防止に貢献いたします。

今後も、イー・ガーディアンは、ミッションである「We Guard All」の実現に向け、人々の生活をより便利に、豊かにするサービスの開発に尽力して参ります。

【イー・ガーディアングループ 概要】

1998 年設立。2016 年に東証一部上場。イー・ガーディアンは投稿監視、風評調査、ソーシャルリスニングのリーディングカンパニーとして、導入実績 800 社以上の基盤を誇る総合ネットセキュリティ企業です。事業領域は年々拡大しており、ゲームサポートやアド・プロセス、そして子会社化した EG セキュアソリューションズ株式会社との連携によるサイバーセキュリティ分野まで幅広く提案が可能。センターは、提携先をふくめてグループで国内 6 都市海外 8 都市 20 拠点の業界最大級の規模を有します。

■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 : 36,428 万円 (2018 年 3 月末現在)
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 : <https://www.e-guardian.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

イー・ガーディアン株式会社 担当 : 堀之内
TEL : 03-5575-2561 FAX : 03-5575-0621 E-mail : info@e-guardian.co.jp