

総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン
ロイヤルカスタマー専用「ゲームコンシェルジュサービス」提供開始
～ノウハウ豊富なコンシェルジュ×AIでゲームユーザー離脱防止、広告費用削減に貢献～

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、ロイヤルカスタマーに対し「満足度向上」を目的に高水準のカスタマーサポートを提供する新サービス「ゲームコンシェルジュサービス」を2018年7月26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ており、一貫した業務提供を強みとしております。先日は、公式アカウントにペルソナ設定をし、ゲームキャラクターを活かしたリプライやアクションを行う「ゲーム向けアクティブサポート」をローンチいたしました。

現在、スマホゲームなどの普及により日々新たなゲームタイトルが誕生しています。メーカー側は、ひとつのタイトルに対し開発費や広告費など多額の費用を投下していますが、タイトルが乱立するがゆえすぐ消えてしまうものも多くあり、ユーザーの獲得単価高騰が各社の課題となっております。

このような状況を改善するため、ゲームメーカーは既存ユーザーの離脱防止、新規ユーザー獲得により息の長いタイトルを増やしていく必要があることから、この度、「ゲームコンシェルジュサービス」の提供を開始する運びとなりました。

本サービスは、ゲーム内のロイヤルカスタマーを対象に、コンシェルジュと呼ばれるゲームサポートのスペシャリストが24時間365日高水準のサポートを行うことを特長としています。

コンシェルジュは、トッププレーヤー並のゲーム知識や、卓越したゲームカスタマーサポート経験を有していることを条件とし、厳しい社内選定試験を突破した者から選抜されております。

また、チャットBOTによる自動応答も本サービスとの親和性が高いことから、AIソリューションも掛け合わせた展開としております。チャットBOTが、スピードを要するアカウント復旧や課金トラブル・不具合時の一次受付などをスピーディーに解決し、コンシェルジュが専門性を要し、手厚い対応を要するロイヤルカスタマーへの対応を行うことで、ユーザー満足度向上に繋げ、ゲームタイトルからの離脱防止に貢献いたします。

【「ゲームコンシェルジュ」サービス概要】

■提供サービス

- ・ゲームのプレイ履歴や課金実績によって選定された上位数%のカスタマー(ロイヤルカスタマー)に対し、ゲームタイトルに関する質疑やトラブル対応、攻略情報の案内などを専門性の高いコンシェルジュが行います。
- ・最高のカスタマーエクスペリエンスを提供するというマインドを持った厳選されたオペレーターのみで構成さ

れており、採用率は平均 1~2%(2018 年実績)程度。

■料金

- ・初期費用 20 万円～ 月額費用 100 万円/席～
 - ※365 日中 8 時間稼働想定 (休憩時間含まず)
 - ※サービス提供まで約 3 ヶ月の教育期間を要します
 - ※複数タイトルの掛け持ちも可能(品質低下のリスクがあるため最大 3 タイトルを推奨)

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/>