

総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン
メールカスタマーサポートツール「hinagata(ひながた)」開発・β版導入開始
～β版ではメールテンプレート等の一括管理で平均対応速度約30%向上を実現、
AIを搭載し“人を介さないカスタマーサポートメールの自動返信”を目指し開発継続～

イー・ガーディアン株式会社 (<https://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、2020年8月24日(月)より、メールのテンプレート管理・編集・コピーをすべてひとつのツール上で行うことができる、メールカスタマーサポートツール「hinagata」を新たに開発し、β版の導入を開始いたしました。



イー・ガーディアンは、投稿監視、風評調査、ゲームなどのカスタマー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。特に、カスタマーサポートでは、ゲームやEC事業者、予約系サイトなどにおいて、ユーザーからの問い合わせ対応を24時間365日サポートするカスタマーサポートサービスや、ネット上の炎上や風評被害、不正な書き込みや投稿を防ぐための投稿監視サービスなど、10年以上に渡るカスタマーサポートの実績を有しております。

現在、多くの企業でメールによるカスタマーサポートが行われるなか、サービス品質の均一化と業務の効率化のため、問い合わせケースに合わせた応対テンプレートの作成や各種効率化ツールの導入などで対策を図る手段が一般とされております。

一方で、様々なテンプレートやツールを利用しながらも、どうしても人が手動で対応しなくてはならない箇所が増えてしまうため、人による品質のバラツキやヒューマンエラーが生じてしまう事が課題となっております。

このような状況を受け、この度、イー・ガーディアンはサービス品質の均一化と業務の効率化を実現する新たなメールカスタマーサポートツール「hinagata」を開発し、現在開発途中のβ版の導入を開始する運びとなりました。

本β版ツールでは、複数のテンプレートやツールを使用するなどの多くの作業を必要としていた業務を「hinagata」β版に統合し、作業の煩雑さを解消し、シンプルな対応フローを実現することで、業務効率の大幅な向上を図ることができます。

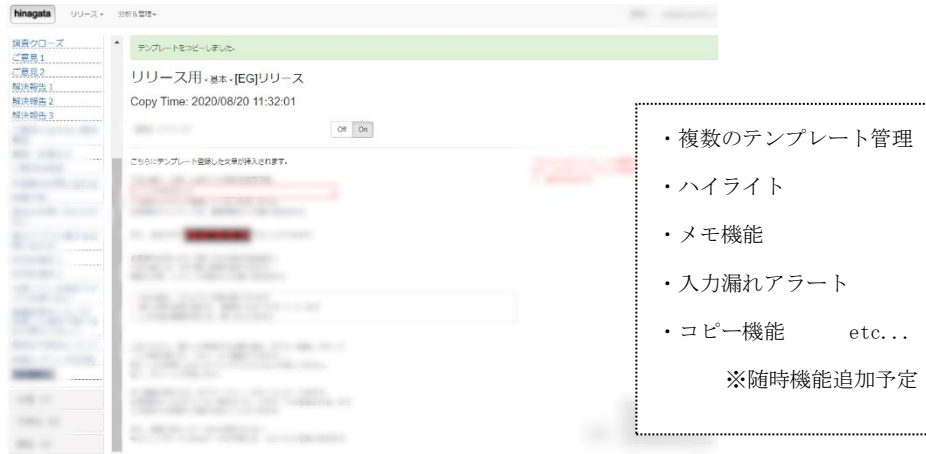
実際に、このツールを様々な企業にテスト導入いただいた結果、対応速度が約30%向上したという結果が出ております。

今後はサービス品質の均一化とヒューマンエラーによる課題に向き合い開発を継続していくことで、最終的にはこの「hinagata」による“人を介さないカスタマーサポートメールの自動返信の実現”を完成目標と定め、AIを導入し、受信メールの内容理解と返信内容が則している応対テンプレートの選択・サジェストする機能、各種メーカーとの連携などの開発を予定しております。

今後も、イー・ガーディアンは、専門性と質の高いサービスを提供し、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。

【メールカスタマーサポート支援ツール「hinagata」について】

■実際のβ版ツール画面



【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・ガーディアンはネットパトロール、カスタマーサポート、デバッグ、脆弱性診断などネットセキュリティに関わるサービスを一通貫で提供する総合ネットセキュリティ企業です。センターは、提携先を含めてグループで国内7都市海外2都市17拠点の業界最大級の体制を誇ります。昨今はFintech・IoT業界への参入やRPA開発による働き方改革への寄与など、時代を捉えるサービス開発に従事し、インターネットの安心・安全を守っております。

■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 : 東京都港区虎ノ門 1-2-8 虎ノ門琴平タワー8F
 設立 : 1998年5月
 資本金 : 36,428万円(2020年3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 : <https://www.e-guardian.co.jp/>