

2024年5月8日

イー・ガーディアン株式会社

【総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン】
「リコールリスク事前検知支援サービス」提供開始
～製品へのVOCを日々収集し、問題発生の「種」をキャッチ～

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、グループ会社である EG テスティングサービス株式会社 (<https://www.eg-testing.co.jp/> 東京都豊島区 代表取締役：宮坂 誠 以下「EG テスティングサービス」) と連携し、2024年5月8日(水)より「リコールリスク事前検知支援サービス」を提供開始することをお知らせいたします。



E-Guardian



EG Testing Services

イー・ガーディアングループは、安心・安全なインターネット環境の実現に向け、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しております。

現代社会では、SNS やレビューサイトの普及により、ユーザーが日々製品の情報を発信し、多くの人々がそれを目に見ています。問題発生時に瞬時に情報が拡散され炎上することは今や珍しくもなくなりましたが、最近では長い間埋もれていた一人のユーザーが発信した投稿がピックアップされ徐々に広がっていく例や誤った使用方法が悪意なく投稿されている例などもあり、SNS やレビューサイト上で発生する問題は日々多様化しています。こうした状況を検知していないことにより、大規模リコールの発生や炎上によるメーカーや製品のブランドイメージの低下に繋がる恐れもあります。このような状況でメーカーは自社製品に対する VOC をこれまで以上に細部に渡って確認・検証し、早期に対応していく必要があります。問題発生の「種」の段階でキャッチアップし適切な対応ができれば、被害範囲を減少させることが可能です。しかし、日々大量に情報が発信される中での特定情報のキャッチアップは時間とノウハウを要するものであり、必要なリソース確保やスキーム構築が困難な場合もあります。

そこで、イー・ガーディアンと EG テスティングサービスは、製品情報の検知を支援する「リコールリスク事前検知支援サービス」を提供開始する運びとなりました。

本サービスは、各種 SNS への投稿や EC サイトのレビューなどから商品に関する VOC を細かく収集し、問題発生の「種」になりうる情報を即時検知・ご報告いたします。過去の投稿を遡っての情報取得はもちろん製品リリース直後のリアルタイム検知も可能です。IT コンテンツであれば、ハードウェア/ソフトウェアの検証の知見を活かし「不具合発生までの操作手順」や「ユーザーの使用環境」など具体的な状況の再現検証を行った上での報告にも対応しております。

また、使用方法の誤認などの投稿やレビューにはキャッチアップだけでなく、カスタマーサポートで培ったレビュー返信代行で丁寧に返信し、ユーザーの不満を解消しながら製品の正当な評価を促すことで製品評価の改善も図ります。これらの改善活動で集めた VOC は、ソーシャルリスニングの知見で分析しユーザーニーズを可視化させることも可能なため、ユーザーにさらに選ばれる製品にするためにご活用いただけます。

本サービスを提供することにより、問題発生「種」の段階で迅速な情報提供と適切な対応を行い、ユーザーの安心感が増し、製品やメーカー様への信頼度を向上させることが可能です。

今後も、イー・ガーディアングループは、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。

【「リコールリスク事前検知支援サービス」概要】

■イメージ図



■対象媒体

X (旧 Twitter)、YouTube、Amazon、楽天市場、Yahoo!ショッピング、価格.com、家電量販店販売サイト など
 ※ 監視先媒体は、各企業に合わせた最適な媒体をご提案させていただきます。
 ※ 記載された会社名及び製品名は、各社の商標または登録商標です。

【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。2022 年に東証プライム市場へ移行。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貫して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 8 都市海外 3 都市 19 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 : 1,967百万円 (2024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/>

■EG テスティングサービス株式会社 会社概要

代表者 : 代表取締役 宮坂 誠

所在地 : 東京都豊島区西池袋 5丁目 14-8

設立 : 2014年10月1日

資本金 : 2,500万円 (2024年3月末日現在)

業務内容 : ソフトウェア及びハードウェアのデバッグ業務

URL : <https://www.eg-testing.co.jp/>