

**イー・ガーディアングループ【EGテストサービス株式会社】
製品・サービスリリースも安心！「ハイパーケアサポートパック」提供開始
～新製品・サービスリリース前後の集中的サポートで、ユーザーの離脱防止に貢献～**

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」) の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」) は、2025年2月12日(水)より、製品・システム・アプリなどのリリース前後における不安定な時期に集中的なサポートを行う「ハイパーケアサポートパック」を提供開始することをお知らせいたします。



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りで提供しております。

なかでも EG テスティングサービスは、ゲーム・Web サイト・モバイルアプリ等のソフトウェアやハードウェアのテスト(第三者検証)、デバッグ業務を提供しております。

新しい製品・サービスなどのリリース直後は世間からの注目度が高く、売上が軌道に乗せるために非常に重要な期間(=ハイパーケア期間)となりますが、この期間中はユーザーからのお問い合わせが集中するだけでなく、テスト環境では発見できなかったトラブルや課題が顕在化する場合があります。このような状況下で、対応が不十分であったり、不具合の改善に時間がかかると、ユーザーの満足度や信頼感の低下につながり「ユーザー離れ」の要因にもなるため、リリース前の入念な準備およびリリース後の迅速かつ適切な対応を行うための体制構築が大切です。

そこで、EG テスティングサービスは、新製品・サービスリリース時のハイパーケア期間中に集中的なサポートを行う「ハイパーケアサポートパック」を提供開始する運びとなりました。

本サービスでは、まずリリース前の準備として、ユーザーがストレスなくスムーズに利用できるようユーザー目線でのわかりやすいマニュアルやFAQを作成します。リリース後には、お問い合わせへの対応代行に加えて、SNS上に投稿されたユーザーボイスの収集・分析を行い、“リアルな声”を基にしたユーザビリティ改善などをご提案します。また、収集したユーザーボイスから不具合に関する情報が検出された場合には、ハードウェア/ソフトウェア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」など発生状況の再現検証を行なったうえでのご報告や、改善後の修正テストやリグレッションテスト等にも対応可能です。

さらに、オプションで脆弱性診断等のセキュリティサポートメニューもご用意しており、より安全で信頼性の高い製品・サービスの開発を支援いたします。

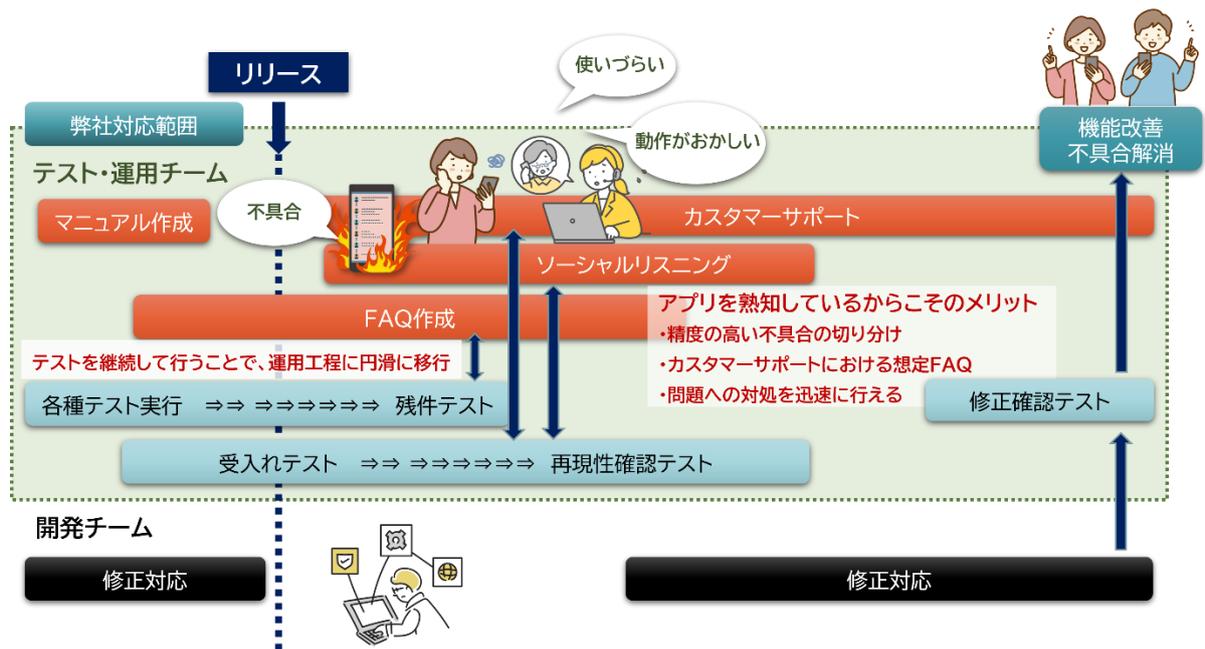
今後も、イー・ガーディアングループは、専門性と質の高いサービスを提供し、ミッションである「We Guard All」の実現に向け、人々の生活をより便利に、豊かにするサービスの開発に尽力して参ります。

【「ハイパーケアサポートパック」概要】

■ サービス詳細

サービス内容	詳細
ユーザーマニュアル・FAQ制作	ユーザーファーストの操作しやすいマニュアルの制作や、ユーザビリティテストの結果を反映したFAQの作成を行います。Web版・動画などマルチメディアに対応可能です。
カスタマーサポート代行	ユーザーからのお問合せに対応します。SNS上で「要望」「クレーム」「口コミ」などの投稿を発見し、能動的にフォローや対応を行うアクティブサポートの提供も可能です。
ソーシャルリスニング 再現テスト	ユーザーの生の声を収集・分析・数値化し、それを基にユーザビリティ改善をご提案。ユーザー環境で発生している不具合の調査も行い、その再現性（操作手順）を検証することで迅速な改善対応を支援します。
運用中テスト	リリース後の残課題に対応するためのテストを実施します。不具合があった際の修正テストやリグレッションテスト（自動化）等にも対応可能です。

■ サービスイメージ



【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通り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。

■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 9 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/>

■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 9 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/>