

総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン

ゲーム業界向けチャットボットソリューション「G-Bot」提供開始

～夜間やオンライン対戦中のリアルタイムの問い合わせに対し、効率的な対応を実現～

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、ゲーム業界に特化したチャットボットソリューション「G-Bot」の提供を、2017年7月19日（水）より開始いたします。

イー・ガーディアンは、アプリ・ゲーム業界のカスタマーサポートやデバッグサービスなど、総合ネットセキュリティ企業としてインターネットを安心・安全にご利用いただくための様々なサービス提供を行っており、スマートフォンアプリやオンラインゲームを中心に 600 タイトル以上のカスタマーサポート実績を有しております。

現在、ゲーム業界のカスタマーサポートは、メールによる問い合わせが主流となっております。しかし、問い合わせから解決までに多くの時間を要するなど、ユーザーの利便性の観点から多くの課題が指摘されており、ゲームユーザーからの問い合わせの多くが夜間に集中することや、オンライン対戦機能を設けるソーシャルゲームが増加していることから、時間を問わずリアルタイムで対応が可能なチャットボットを活用したカスタマーサポートが業界内で注目を集めています。このような状況を受け、この度、イー・ガーディアンは、これまで培ってきたノウハウを活かし、ゲーム・エンタメ業界に特化した、チャットボットソリューション「G-Bot」を提供する運びとなりました。「G-Bot」は、「AI と人」それぞれの特徴を理解し組み合わせ、ゲームプレイヤー目線での様々なコミュニケーションチャンネルに対応したサポートを行います。また、ゲーム会社が有するプレイヤーの情報(購買履歴、ユーザーログ)などのデータベースとの連携や、これまでの運用実績を活用することで、品質・効率化両軸を高水準で満たしたサービス提供を実現いたします。



今後も、イー・ガーディアンは、ミッションである「Build Happy Internet Life」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。

■「G-Bot」の特徴

一定の基準を設けルール化された問い合わせは AI が自動応答で対応、イレギュラーな問い合わせは有人で対応など、「AI と人」それぞれの特徴を理解し組み合わせることで、きめ細やかなリアルタイムサポートを実現し、プレイヤー満足度を向上いたします。また、ゲーム内情報を利用したリテンションマーケティング（一定期間ログイン履歴のないプレイヤーへのチャットチャンネルを介したメッセージ送信など）などへの活用も想定しており、守りだけではなく攻めも意識したサービスとして展開いたします。

■「LINE×EG セミナー」開催 (<http://peatix.com/event/282553>)

セミナー概要

日時：7月28日（金） 14:00-17:00

場所：LINE 本社（新宿ミライナタワー・15F セミナールーム）

定員：80名

主催：イー・ガーディアン株式会社

協賛：LINE 株式会社、モビルス株式会社

内容：LINE カスタマーコネク機能&導入事例/デモのご紹介/ゲーム業界 CS 状況共有

ゲーム向け LINE カスタマーコネク（AI）活用事例のご案内/今後のゲームサポート展望など

【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5都市海外8都市19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：35,893万円（2017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：<http://www.e-guardian.co.jp/>