

総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン
ゲーム特化型チャットアプリ「Discord 運用サポート」提供開始
～専門人材がサーバー開設からコミュニティ運用、レポートニングまで一気通貫で支援～

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、更なるゲームコミュニティの活性化とユーザーカスタマーの促進を目指し、「Discord 運用サポート」を2021年3月1日(月)より提供を開始いたします。



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、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。

現在、数多くの人気ゲームタイトルが、ゲーム特化のチャットアプリ「Discord」を活用して、チャンネルの開設・運営を推し進めています。Discordとは、Windows・macOS・Linux・Android・iOS・Webブラウザなど、プラットフォームを問わずに、チャットや音声・ビデオ通話でのコミュニケーションを取ることができるフリーウェアです。新型コロナウイルス感染拡大の影響による巣ごもり需要拡大から、ユーザーが急激に増加しており、2020年12月時点の月間アクティブユーザー(MAU)は1億4千万人とも言われています。ユーザー同士や運営側とのコミュニケーションの活性化や、各施策のフィードバックをリアルタイムで集計できるなど、今後のゲームビジネスの発展においても、非常に重要な役割を果たすことが期待されています。

運用効果の更なる拡大を図るためには、運営側がDiscordの機能や拡張性を熟知・実装することや、ユーザー間をはじめとした早急なトラブルシューティング対応が求められます。しかし、限られた運営リソースの中で、新たに専門人材を創出、アサインすることは難しく、運営方法の確立やリソースの確保が課題となっています。

このような状況を受け、イー・ガーディアンは、ゲームスペシャリストがDiscord運用を一手に引き受ける「Discord運用サポート」を提供する運びとなりました。

本サービスは、Discord上での公式サーバー開設時から、対応ポリシー・チャンネルの作成、ロール設計・管理、必要なBOT選定・追加などを、これまでイー・ガーディアンが10年以上、ソーシャルアプリやオンラインゲームなどのデバッグサポートやカスタマーサポートを通じて獲得したノウハウを活用し、包括的にサポートいたします。

開設後は、カスタマーサポートとの連携はもちろん、監視による健全なコミュニティ運営の実現や、ユーザーとのコミュニケーションを徹底いたします。さらには、キャンペーンやイベントなどの各マーケティング施策に合わせたDiscord上でのアナウンス対応やその施策の効果を測定するために、アンケート回答やユーザーの投稿内容を収集することで、ユーザーの「生の声」を抽出・レポートニングすることも可能です。

サーバー開設から運用、アウトプットまで一気通貫で提供することで、ゲームコミュニティの活性化とユーザーカスタマーの促進を通じ、貴社ゲームタイトルや業界の発展に貢献してまいります。

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。

■「Discord 運用サポート」概要

<サービス概要>

- ・開設時の対応ポリシー・チャンネルの作成、ロール設計・管理、必要な BOT 選定・追加
- ・開設後のカスタマーサポートやユーザーボイスの収集・レポート作成

<サービスイメージ>



※注釈：文中の商品名、会社名、団体名は、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。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 : 36,428万円(2020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/>