

**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」の正式版をリリースし導入開始
～テンプレート分析と入力ミス防止機能で業務効率化と顧客満足度の向上に寄与、
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年よりβ版の導入を進めていた、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」の正式版を開発し、2022年7月25日(月)よりリリースし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、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。特に、カスタマーサポート事業ではゲームやEコマース、フィンテックなど様々な業界において、ユーザーからの問い合わせ対応を24時間365日体制で10年以上に渡り提供しながら、お客様の顧客満足度の向上に寄与してまいりました。

近年、顧客満足度を向上させ企業のイメージや収益アップに繋げるために非常に重要なカスタマーサポートにおいて、多くの企業では対面・電話・メールなどの様々な窓口を設けていましたが、コロナ禍の影響により対面や電話窓口は縮小したため、現在メールなどのオンライン上での問い合わせが増加しています。増加する問い合わせに対し返答時間を短くするために、返信用のテンプレートがしばしば活用されますが、テンプレートの質が悪いとユーザーが欲しい答えに辿り着くまでのやり取りが増えユーザー満足度の低下につながるため、応答までの時間の長さだけでなく、テンプレートの選択ミスや更新漏れなどのテンプレート管理の悪さが致命的な損失に繋がりがかねません。

そこでイー・ガーディアンでは、メールテンプレートの検索/コピーに加え、分析を行うことで“常に生きた”テンプレートの管理ができるメールカスタマーサポートツール「hinagata」を開発しました。2020年よりβ版を導入し、メールテンプレート等の一括管理で平均対応速度約30%向上を実現してきましたが、この度さらにユーザビリティを向上させテンプレート分析機能を充実させた正式版が完成し、各サービスへの導入を開始する運びとなりました。

「hinagata」は、カスタマーサポート業務において、よく行われるテンプレートの検索/コピー、問い合わせ内容に合わせた修正、各種メーラーへの転記など、お客様にメールを送信するまでの様々な工程を1つのシステムで完結できるメールカスタマーサポートツールです。β版では人的エラーを防ぐためのアラートなどを追加していましたが、正式版では問合せ内容に応じて記載する自由入力エリアの文字数や形式の制限機能を追加し、返信時の入力ミスをシステム側が防止するなど、よりミスなく正確な対応ができるようアップデートしました。また正式版ではテンプレートの分析機能を拡充し、テンプレートの表示やコピー回数など様々な項目で分析することで、該当テンプレートの削除や細分化の必要性など数字を根拠とした改善提案を行うことが可能となりました。



“常に生きた” テンプレート管理を行い、極力人の手を介さないメール返信を追求し、増加し続ける問い合わせに対して効率的で迅速かつ丁寧な対応を実現することで、顧客満足度の向上に寄与いたします。

さらに、引き続きサービス品質の均一化と人的ミス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“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、受信メールに応じた返信メールのテンプレートの選択や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してバージョンアップを図ってまいります。

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。

【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気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 20 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 (2022 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/>