

総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン
ゲームのコアユーザー継続率を向上させる「VIP サポート」提供開始
～Discord を活用した手厚いサポートで、ゲームコンテンツの安定した事業運営に貢献～

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」) は、ゲームコンテンツ事業者に向けてコアユーザーに対する手厚いサポートによりユーザー継続率を向上させる「VIP サポート」を、2022年8月30日(火)より提供開始することをお知らせします。



イー・ガーディアンは、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提供しております。特に、ゲーム関連事業においては10年以上に渡り提供してきたユーザー向けのカスタマーサポートのノウハウを活かし、コアユーザー向けのロイヤルカスタマーサポートを提供しております。弊社が支援した企業の中にはユーザーの全体問い合わせが開始数ヶ月程度で半減しているところ、サービスの導入によりユーザーの掘り起こしと迅速なサポートを行ったことで、ゲーム事業運営で重要視されるコアユーザー離脱防止だけでなく増加に貢献し、成果を上げています。また、近年はチャットアプリ「Discord」の開設・運用の他にもイベント企画やアプローチ配信などのプロモーション活動まで包括的なサポートを提供し、ゲームコミュニティ活性化に向けた支援を行っています。

コロナ禍の影響で急激な盛り上がりを見せたゲーム市場ですが、行動制限が緩和されおうち時間が減ったことで僅かに縮小したものの、アプリゲームやPCゲームなどが引き続き人気を集めており、国内のゲームユーザー人口は増加しています。しかし、新規参入したゲームコンテンツの多くはユーザーのゲーム継続率が低く、リリース後2～3ヶ月でユーザー数が激減してしまうという課題が浮き彫りになっています。そんな状況下でも、連続プレイや課金を行うコアユーザーはゲーム事業を継続する上で重要な存在として離脱防止策が求められており、よりユーザーに寄り添った迅速かつ丁寧な対応をするためにゲームユーザー内で広く利用されているチャットアプリ「Discord」の活用が注目を集めています。海外ではすでに取り入れられており、よりユーザーに近い目線でコミュニティ形成を行い、随所で生じる困りごとを即時解決しながら、コアユーザーを集めたローカルイベントの開催など「Discord」の機能をフル活用した高品質なサポートが求められますが、「Discord」に関するノウハウが少ないなか、通常よりも高いレベルのサポートを内製で構築することは難しいのが現状です。

そこで、イー・ガーディアンは、テンプレートを使わないフルライティングでの対応で、ユーザーの目線に合わせた返信を迅速に行うカスタマーサポートとしてご好評いただいている「ロイヤルカスタマーサポート」をグレードアップさせ、Discord 上でのアクティブなコミュニケーションやイベントの企画/運営、コミュニティ管理者となるモデレーターの育成などを加えた「VIP サポート」を提供開始することとなりました。

本サービスでは、「Discord」上に開設した専用のコミュニティチャンネルに流入してきたゲームユーザーの中から、専門スタッフが該当のコアユーザーに対してアクティブなコミュニケーションを行い、ゲーム内での困りごとの解決や改善要望の伝達などコアユーザーが快適にプレイするための環境作りを支援いたします。また、オンライン座談会・ファン感謝祭といった限定イベントの企画/実施により、ゲームのロイヤリティを高め、Discord 自体の活性

化を図ることでコアユーザーの離脱防止を図ります。さらに、より広いサポートとコミュニティ活性化、内輪だけのコミュニティにならないようコミュニティを管理するモデレーターの育成も行います。海外では、Discord 運用上でモデレーターの育成を行うことは非常に珍しいですが、弊社では各国のカルチャーを理解したうえで、より健全なコミュニティ醸成のため育成を推進しています。これにより、新規ユーザーに対しコアユーザーから情報提供やサポートをする風土もある活発なコミュニティを形成し、新たなコアユーザー育成に繋がります。

このようなコアユーザーに対する手厚いサポートにより、リリース後数ヶ月での離脱を防止することに加え、新規ゲームコンテンツのユーザーの継続率を向上させることで、ゲームコンテンツの安定した事業運営に貢献します。

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。

■「VIP サポート」概要

・迅速なカスタマーサポート

一般的なメールサポート等では 24 時間以内返信のところ、1 時間以内で対応

※タイトルやジャンルにより調整可能

・イベントやキャンペーンの企画/実施

ユーザー満足度向上を狙い、オンライン座談会やファン感謝祭、各種イベントなどの企画・実施

・コミュニティ分析

Discord へ流入後のチャット数やアクティブ率など KPI として効果分析

・コミュニティを管理するモデレーターの育成

モデレーターの選出や研修を行い、ユーザー目線でコミュニティを形成・醸成できる人材を育成

・その他 Discord トータルサポート

Discord の立ち上げから運用、プロモーションまで支援

その他不明点解消に向けたサポートを提供

また、本サービスは 2022 年 8 月 31 日（水）～9 月 2 日（金）に合同会社 DMM.com がオンラインで開催する DMM オンライン展示会「アニメ・ゲームサミット 2022 Summer」にてサービス詳細を紹介しています。気になる方は下記詳細から弊社出展ブースまでアクセスください。

■アニメ・ゲームサミット 2022 Summer 展示会概要

名称：アニメ・ゲームサミット 2022 Summer

会場：オンライン上

URL：<https://online-event.dmm.com/main/page/animegame2208/>

会期：2022 年 8 月 31 日(水)10:00 ～9 月 2 日(金)18:00

出展費用：無料（※一部有料プランあり）

来場登録：無料

主催：合同会社 DMM.com

後援：特定非営利活動法人映像産業振興機構（VIPO）、一般社団法人アニメツーリズム協会、一般社団法人日本動画協会 ※順不同

メディアパートナー：電ファミニコゲーマー、アニメ！アニメ！、Game*Spark、INSIDE、Gamer、AUTOMATON、4Gamer ※順不同

公式 Twitter アカウント：https://twitter.com/ags_DMM

【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20拠点の業界最大級の体制を誇ります。現在は 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/>