

2024年11月26日

イー・ガーディアン株式会社

総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン  
メールテンプレート管理ツール「hinagata」に生成AIを実装  
～AIの活用により業務負荷を大幅に軽減、カスタマーサポートの効率化を実現～

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、チェンジグループの株式会社ガバナンステクノロジーズ (<https://governance-technologies.co.jp/> 東京都港区 代表取締役：仲野 純平 以下、「ガバナンステクノロジーズ」) と連携しメールテンプレート管理ツール「hinagata」を改修、2024年11月20日(水)よりカスタマーサポート業務への導入を開始したことをお知らせいたします。

「hinagata」詳細 URL: <https://www.e-guardian.co.jp/service/customer-support/hinagata/>



イー・ガーディアンは、総合ネットセキュリティ企業として投稿監視、本人確認、広告審査、ソーシャルリスニング、サイバーセキュリティのほか、メタバース領域までにおけるインターネット世界の安心・安全の実現に向け、ネットセキュリティに関するあらゆる課題をワンストップでサポートしております。2024年5月にはガバナンステクノロジーズ社と連携し AI システムの開発体制を強化いたしました。

生成 AI を活用したサービス品質の向上とラインナップの拡充に向けた取り組みの一環として、イー・ガーディアンが開発・運用するメールテンプレート管理ツール「hinagata」において、生成 AI の実装を含む改修を行い、本日 2024年11月20日よりカスタマーサポート業務への導入を開始いたしました。

「hinagata」は、テンプレートの検索/コピーや問い合わせ内容に合わせた修正、各種メーカーへの転記といったお客様へのメール送信前の様々な工程を一元化できるメールテンプレート管理ツールです。今回の改修では、生成 AI の学習機能を活用して問い合わせ内容を解析し最適な返信テンプレートを提示する「AI 検索機能」と、テンプレート管理において必要なタグの付与を AI が自動的に行う「自動タグ付与機能」を新たに実装しました。これにより、カスタマーサポート業務におけるメール返信の工程において、生産性を 30%向上させることを目指します。



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。

## 【株式会社ガバナンステクノロジーズについて】

行政の現場ニーズを踏まえたサービス開発と行政 SaaS ビジネスモデルを通して行政が喜び、ユーザーは使いやすい、そして、企業も利益が出る行政よし、市民よし、企業よしの『自治体デジタル化の三方よし』を事業ミッションと位置づけ、行政 SaaS として、スピーディに行政のデジタル化を支援し、行政の働き方改革、人材不足解消、現場のオペレーションの最適化を実現し、自治体ひいては中央政府のデジタル化を通して、政府、国民、関わる人全てに快適な『デジタル・ガバナンス』の実現に寄与します。

## ■株式会社ガバナンステクノロジーズ 会社概要

代表者 : 代表取締役 仲野 純平  
所在地 : 東京都港区六本木 7-3-24 メゾン明石 302  
設立 : 2020 年 12 月  
資本金 : 9,690 万円  
業務内容 : 自治体の DX 推進、システム開発、業務コンサルティング  
URL : <https://governance-technologies.co.jp/>

## 【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バトル、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 : 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/>