



総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン AI エージェント型カスタマーサポートツールの開発に着手 ～スピーディで高品質なメールサポートを実現し、顧客体験価値向上に貢献～

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、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、AI エージェント型カスタマーサポートツールの開発に着手したことをお知らせいたします。



Governance Technologies



E-Guardian
We Guard All

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することで AI システムの開発体制を強化し、同年 11 月にはメールテンプレート管理ツール「hinagata」への生成 AI 搭載を実現いたしました。

近年、顧客体験価値 (CX) の重要性が高まる中、24 時間 365 日体制でのお問い合わせ対応や、個々の状況に合わせパーソナライズされたコミュニケーション等、カスタマーサポートにはこれまで以上に迅速かつ高品質な対応が求められています。しかし、多くの現場ではオペレーターの人手不足や、それに伴う業務負荷の増大、対応品質の維持・均一化が課題となっています。

こうした課題に対し、AI を活用したメール効率化ツールも複数存在しますが、汎用的な外部ツールでは自社のカスタマーサポートポリシーに合わせたチューニングが難しく、一方で、自社専用の AI ツールを開発するには大きな初期投資が求められます。高品質かつ効率的なカスタマーサポートサービスを多種多様な企業へ提供し続けるためには、柔軟性の高い自社ツールの開発が必要であると考えました。

そこで、イー・ガーディアンは、チェンジグループ内で DX 推進や AI システム開発等において豊富な知見と実績を持つガバナンステクノロジーズと連携し、AI エージェント型カスタマーサポートツールを開発する運びとなりました。

本ツールは、お客様からのお問い合わせ内容を AI が解析し、返信文案を自動生成します。オペレーターは AI が生成した返信案の最終確認や調整、より複雑な問題解決といった専門性の高い業務に注力できることに加えて、その結果を AI が学習することで人間参加型 (ヒューマン・イン・ザ・ループ) の AI エージェントとして AI の精度や解決率を上げることができます。企業のブランドイメージに合わせた表現の適用などそれぞれのニーズやポリシーに合わせて柔軟にカスタマイズすることもでき、サポート窓口の規模を問わずに、大きな初期投資を行うことなく、個別チューニングされた AI エージェントを活用することが可能です。

また、従来オペレーターが手作業で行っていた日報・月報などのレポート作成・送信業務も全て自動化することでオペレーターの生産性向上が実現でき、メール対応の迅速化とサポート業務全体の効率性が大幅に改善されます。

本ツールを開発・導入することにより、各企業の多様なニーズに応じたスピーディかつ質の高いサポート提供を実現し、顧客体験価値（CX）とブランドイメージの向上に貢献いたします。なお、本ツールは2026年4月頃の提供開始を目指します。

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まいります。

【株式会社ガバナンステクノロジーズ 代表取締役 仲野 純平氏からのコメント】

当社の DX 推進の知見とイー・ガーディアン社のカスタマーサポート運用知見を融合させた今回の取り組みは、企業の顧客対応業務に革新をもたらすものです。AI の活用により効率性の向上だけでなく、顧客体験の質も高めることができます。

今後も技術の力で社会課題を解決し、官民間わらず社会にとってより良い世界を実現してまいります。

【株式会社ガバナンステクノロジーズについて】

株式会社ガバナンステクノロジーズは「業務効率化の三方良し」を掲げ、行政・企業の現場ニーズを起点に AI/SaaS で公共・民間双方の DX を推進するテクノロジーカンパニーです。最先端 AI 実装とフルスタック開発力、持続可能なビジネスモデルを礎に、行政には働き方改革・人材最適化・業務改善を、企業には迅速かつ実用的なシステム構築と事業価値創出を支援し、社会全体の持続的発展に寄与します。

■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について】

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 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 (2025 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/>