E-Guardian
Build Happy Internet Life

News Release

報道関係者各位

2017 年 4 月 11 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

LINE を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネクト」販売・運用代理パートナーとして正式販売開始

～ゲーム・エンタメ領域に特化したチャットボットの普及促進～

イー・ガーディアン株式会社（http://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、2017 年 4 月 11 日（火）より LINE 株式会社（東京都新宿区　代表取締役社長：出澤 剛　以下、「LINE」）が展開する、コミュニケーションアプリ LINE を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネクト」の販売・運用代理パートナーとして、チャットボットを活用したカスタマーサポートサービスの提供を開始することをお知らせいたします。

LINE カスタマーコネクト公式パートナー

イー・ガーディアンは、これまでゲームや EC 事業者、予約系サイトなどにおいて、ユーザーからの問い合わせ対応を 24 時間 365 日サポートするカスタマーサポートサービスや、ネット上の炎上や風評被害、不正な書き込みや投稿を防ぐための投稿監視サービスなどを提供して参りました。

この度、これまで培ったノウハウを活かし、「LINE カスタマーコネクト」の販売・運用代理パートナーとして、チャットボットを活用したカスタマーサポートサービスを提供する運びとなりました。LINE を活用したカスタマーサポートは、メールなどのチャネルよりもリアルタイム性が求められることから、イー・ガーディアンが、カスタマーサポートで培った『コミュニケーション力』やネット投稿監視で培った『テキスト読解力』という強みを最大限活かすことができると考えております。またチャットボットの学習データにおいても、イー・ガーディアンの売上の 3 割を占め、業界でも高いシェアを誇っているゲームカスタマーサポートの分野において培った FAQ の構築ノウハウの提供が可能です。ユーザー層もゲーム・エンタメ領域において LINE に馴染みがあると想定されることから、相乗効果も期待しております。

本サービスの提供により、リアルタイムでのコミュニケーションを実現することで、ユーザーストレスを軽減するとともに、カスタマーサポートを提供する企業の機会損失や人件費の大幅な削減に寄与いたします。

今後も、イー・ガーディアンは、ミッションである「Build Happy Internet Life」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。

■「LINE カスタマーコネクト」について

「LINE カスタマーコネクト」は、コンタクトセンターが LINE を介して、AI や有人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現するサービスです。企業は、ニーズや既存のシステム環境などに合わせて、各種連携システムから自由に組み合わせて実装することができ、AI および有人によるチャットサポートによる対応効率の向上、FAQ 対応による問い合わせ対応母数の削減、それらによる人件費・通信費などコストの削減、問い合わせ待ち時間削減などによるユーザー満足度の向上など、多面的な効果が期待できます。

■イー・ガーディアン株式会社について　http://www.e-guardian.co.jp/

1998 年設立。2016 年に東証一部上場。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、導入実績 700 社以上の基盤を誇る総合ネットセキュリティ企業。事業領域は年々拡大しており、ゲームサポートやアド・プロセス、そして子会社化した HASH コンサルティング株式会社との連携によるサイバーセキュリティ分野まで幅広く提案が可能。センターはグループで 5 都市 9 拠点を保有しており、業界でも最大級の体制を有する。

【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　　：東京都港区麻布十番 1-2-3 プラスアストルビル 4F
設立　　：1998 年 5 月
資本金　　：35,893 万円（2016 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　　：http://www.e-guardian.co.jp/