

総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン

LINE カスタマーコネクトを用いた「ゲーム攻略チャットボット」提供開始 ～LINE GAMEで採用決定、キャラクターの説明や攻略テクニックをAIが自動応答～

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、LINE 株式会社（東京都新宿区 代表取締役社長：出澤 剛 以下、「LINE」）が運営するコミュニケーションアプリ「LINE（ライン）」<http://line.me> で展開するゲームサービス「LINE GAME」において、AI（人工知能）を活用した「ゲーム攻略チャットボット」の提供を、2017年10月より開始いたしました。



「ゲーム攻略チャットボット」の利用イメージ

イー・ガーディアンは、アプリ・ゲーム業界の顧客サポートやデバッグサービスなど、総合ネットセキュリティ企業としてインターネットを安心・安全にご利用いただくための様々なサービス提供を行っており、スマートフォンアプリやオンラインゲームを中心に 600 タイトル以上の顧客サポート実績を有しております。また、2017年4月にLINEを活用した法人向け顧客サポートサービス「LINE カスタマーコネクト」の販売・運用代理パートナーになったことを始め、同年7月にはゲーム・エンタメ業界に特化したチャットボットソリューション「G-bot」の提供を開始しております。これらの実績やスマホゲームユーザーは攻略情報を収集する傾向が強いという調査結果を受け、この度、LINE GAMEの「LINE バブル2」の攻略情報をチャットボットで自動案内するサービスの設計・運用を行う運びとなりました。

【「ゲーム攻略チャットボット」サービス概要】

LINE カスタマーコネクトを利用し、「LINE バブル2」のLINE 公式アカウントに有人×AIチャットボットの攻略情報の案内窓口を設置いたします。LINE カスタマーコネクトの機能「AutoReply」にて、「キャラクターの性能紹介」「アイテムの機能説明」「ステージの特徴や攻略テクニックの案内」など、ユーザーがゲームプレイをする上で関心の高い情報を、AIが24時間365日自動応答で提供いたします。

■特徴

1.高精度な自動回答

日々のユーザーの利用状況などから、トークシナリオ・FAQ の作成・チューニングなどを対応することで、AI の回答精度を高めてまいります。

2.PUSH 型によるユーザーサポート

初期はユーザー選択型での案内を行っていき、将来的にはユーザーセグメントに基づき PUSH 型での情報発信などを行い、より円滑なゲームプレイや、アクティブ化を実現してまいります。

■「LINE カスタマーコネクト」とは

「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。

今後も、イー・ガーディアンは、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 800 社以上の基盤を誇る総合ネットセキュリティ企業です。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 EG セキュアソリューションズ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、提携先をふくめてグループで国内 5 都市海外 8 都市 19 拠点の業界最大級の規模を有します。

■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	: 36,428 万円(2017 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/