



ゲームサポート Plus
サービス説明資料

マーケティングアソシエーション株式会社

会社概要

商号 : マーケティングアソシエーション株式会社

代表 : 代表取締役社長 相内 あゆ美

設立 : 平成23年7月

資本金 : 17,500,000円

拠点 : **東京本社** 東京都台東区池之端1丁目1-15 南星上野ビル3F・4F（受付4F）

名古屋支社 愛知県名古屋市中村区名駅3-9-4 名駅近藤ビル5F

札幌支社 北海道札幌市中央区南1条西6丁目4 旭川信金ビル801号

大阪支社 大阪府大阪市中央区北久宝寺町4丁目2-12 本町御堂パークビル6F

仙台支社 宮城県仙台市青葉区国分町2丁目14-24 仙台松井ビル7F

事業内容 : アウトソーシング事業（電話、メールでのお客様サポート事業／ネットコンテンツ監視事業 他）
人材派遣事業

免許 : 一般労働者派遣事業許可（般13-305271）

インバウンドからBPO業務、様々なビジネスに対応したサービスをご提供



サービス概要

当社は、アプリ・ゲーム運用におけるユーザーサポート業務・品質検証業務をワンストップで対応します。

■ ご提供サービス

メール・電話・チャットサポート

アプリ・ゲームなどのユーザーサポート



1.

障害検知・監視サービス

障害や不具合の検知・監視



2.

デバッグサポート

リリース前後のデバッグ、単発テスト



3.

ユーザーテスト

リスク把握や改善のポイントのチェック業務



4.

その他業務

ネット調査・パトロールなど



5.

提供形態

24時間365日運用

土日祝日のみ

繁忙期のみ(不定期)

年末年始のみ



フレキシブル
に対応！



サービス機能・範囲

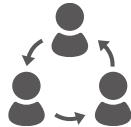
ゲームカスタマーサポートを運用する上で、必要な準備・運用を当社にて手厚く対応致します。
※クライアント様毎で設定する業務範囲が異なる場合がございますので、ご契約時に個別案内を致します。

Phase1

サポート体制構築（準備）

体制構築

- ゲーム仕様把握
- バグレポートの確認
- サポートスタッフ研修



設備

- メールツールの提供
- 電話回線手配
- エスカレーションツール手配



ドキュメント

- FAQ・テンプレート作成
- アプリ内マニュアルの作成



Phase2

サポート運用フェーズ

サポート

- FAQ等を元にした一次対応
- 二次対応 ● 補填対応
- 貴社エスカレーション対応



レポート・調査

- ユーザー意見要望分析レポート
- レポート提出
- ログ調査



改善業務

- マニュアル・テンプレート更新
- 公式サイトFAQへの追加提案



障害・監視

- 課金トラブルや障害発生の検知
- 問い合わせメールの監視



その他業務

- デバッグ・テスト業務
- 公式サイトお知らせ掲載代行
- 特商法ページからの問い合わせ

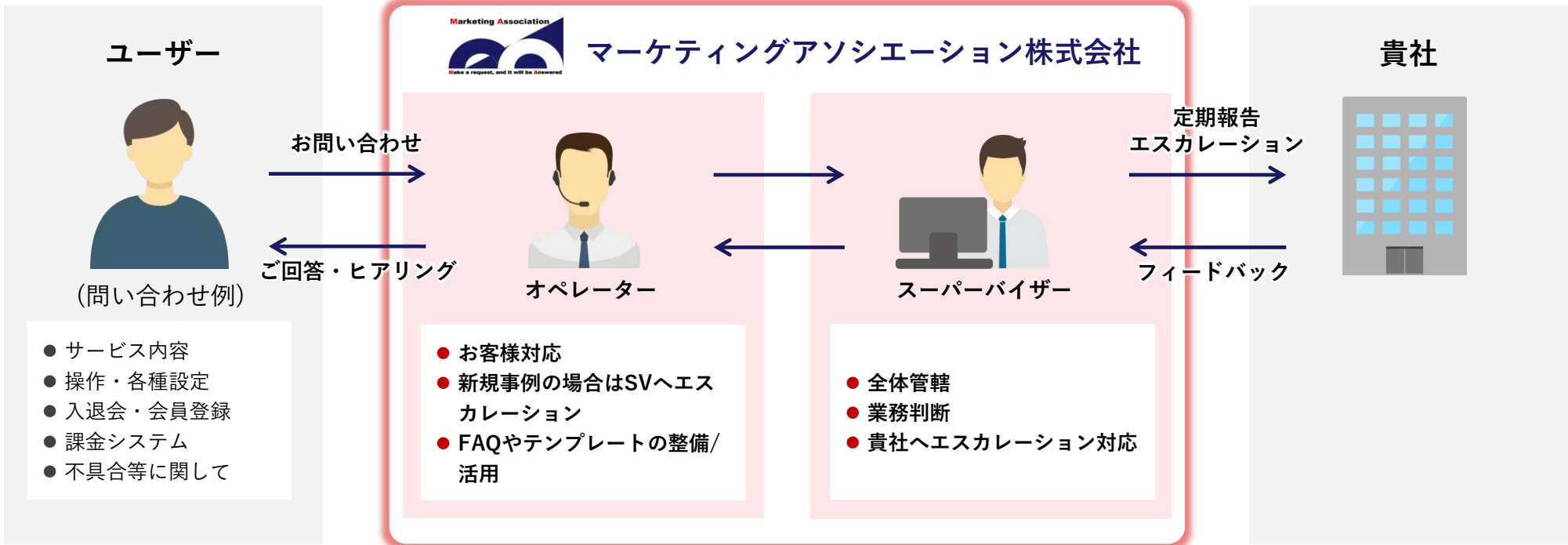


幅広い業務
に対応



運用イメージ

※クライアント様個々の契約内容により実際の運用は異なります。



運用のポイント

ユーザーの声分析



ナレッジベースの管理運用



FAQの作成・提案



障害時の柔軟な対応



サービス改善に対する取り組み

ユーザーからの意見等を可視化し、サービス改善に活用頂けるよう情報管理を徹底しています。

1 意見・不具合情報の可視化レポート

問合せメールから意見要望や不具合情報を抽出。
分類分けと情報を要約して、分かりやすくご報告します。

| 報告日時 | カテゴリ | 問合せ日時 | ユーザー名 | 件名 | 本文 |
|----------|------|-------|-------|-------|------------------------------|
| **/**/** | メール | *** | *** | ***** | 〇〇の難易度が高すぎる |
| **/**/** | メール | *** | *** | ***** | 何度まわしてもガチャで〇〇が |
| **/**/** | メール | *** | *** | ***** | 〇〇のキャラを選択して、〇〇 停止するのですが・・ |
| | | | | | |

2 オペレーターの気づきレポート

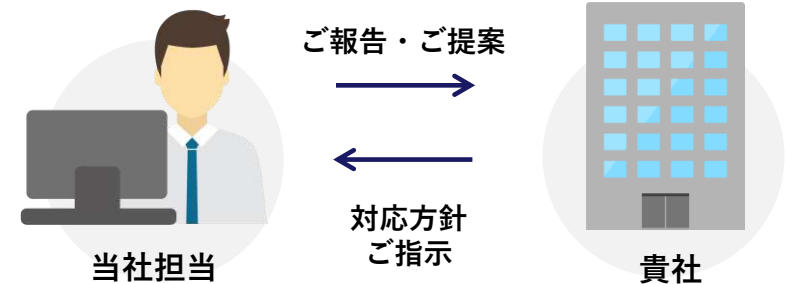
貴社タイトルのサポートを行うスタッフからレポートや報告書
だけではわからない「気づき」や「ユーザー動向」などを所感
として取りまとめて、ご提出します。

| 報告日時 | 分類① | 分類② | 項目 | 内容 | 補足 |
|----------|-------|-----------|-------------|-------|-------|
| **/**/** | 要望 | クエスト | 難易度について | ***** | ***** |
| **/**/** | 要望 | キャラク | レベル設定について | ***** | ***** |
| **/**/** | 不具合改善 | クエスト | チュートリアルについて | ***** | ***** |
| **/**/** | 要望 | カスタマーサポート | FAQについて | ***** | ***** |
| | | | | | |

3 定期的なサービス改善打ち合わせ

当社担当が、サポート状況やユーザーの声や意見要望、改善報
告まで、細かく状況をご報告し、手厚くサポートします。

※訪問打ち合わせ、テレビ会議等、様々な形でコミュニケーションと取らせて頂く体制がございます。



追加のご案内

業務運用上、必要な機能・業務に対し手厚く対応させていただきます。

■貴社と当社のコミュニケーション手段

電話



メール・チャット



スカイプ



■貴社と当社のコミュニケーション手段

Googleスプレッドシート



レッドマイン



JIRA



など

その他は
お問い合わせ
ください



■問い合わせ対応が急増した場合の対策

➔ 複数問い合わせに対し一括でメール返信

※1：公式サイトのお知らせ閲覧への誘導対応など ※2：当社システムの利用有りの場合 ※3：ご請求は10件で1件と見なすなど可能

■臨時で発生する取りまとめ作業

➔ 下記のリスト作成作業も柔軟に対応します。



補填対象のユーザー



熱量の高いユーザー

■リリース初期における手厚い体制

➔ 問い合わせ急増時は人員を追加し対応致します。



状況に合わせてスタッフを増員

200 サービス以上の提案実績

当社はウェブサイトやアプリ、ゲーム提供企業様より電話やメールサポート、監視業務等に対応しております。豊富な実績と経験値を活かして、貴社サービスの運営を支援します。

サポート対応実績

コンシューマゲーム/オンラインゲーム/ソーシャルゲーム/スマホゲーム など

対応プラットフォーム

iOS / android / Yahoo!ゲーム / DMMゲーム など

| ゲームジャンル | 対応件数 | サポート内容 |
|-------------|------------|---|
| MMORPG | 5,000件/月 | 事前登録20万人超タイトルの問い合わせ窓口立ち上げを代行。 大量の問い合わせに対応できる経験豊富なオペレーターを配置し、FAQやテンプレート作成、ログ調査も同時に行える体制を構築。 |
| シュミレーションRPG | 1,000件/月以上 | 他社の代行で離脱が発生していた為、メールサポートを代行。 課金型やユーザーの温度感に合わせた返答文作成の仕組みを導入し、ユーザーの意見要望を可視化するレポートをご提出。 |
| カードバトル | 300件/月以上 | 自社内で長年運用していたタイトルをコストカット目的で委託。 作業時間に合わせた費用圧縮・件数に合わせた従量課金プランをご提案する事で、約40%のコスト圧縮を実現。 |

対応事例

＼ 弊社はこれまで様々な事例に対応してきました！ ／

■付加価値の高いユーザーサポート対応

一次対応

ログ調査

ピークタイムサポート

二次対応

高額課金ユーザーサポート

土日祝日サポート

■問い合わせ件数削減に繋げる公式FAQの更新

よくあるお問い合わせ

案内に時間がかかるお問い合わせ

ユーザーの温度感の高いお問合せ

回答が複雑なお問い合わせ

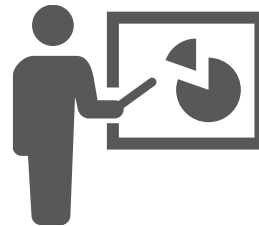
弊社がFAQ案の作成し、
公式FAQの更新をいたします



■サービス改善に繋げるVOCレポート



ユーザーからの問い合わせメール



集計・分析



ユーザーの声を分析した
レポートをご提出

業務準備に向けた対応

情報が整理されていない、最新の仕様書がない、FAQやテンプレートを準備する時間がない・・・
という状況でも当社が準備をサポートします！

準備を進めるにあたり、以下情報のご提供・すり合わせをお願いしております。

※情報が無い場合でもゲームの仕様把握を弊社で進め、ご用意も可能です！



| No | 項目 | 備考 |
|----|------------------|---|
| 1 | 仕様書のドキュメント提供 | ゲームの仕様把握に活用致します。 無い場合は、当社にてゲームを実際に触り把握を進めます。 |
| 2 | ゲームデータ提供 | 当社にてゲームを実際に触り把握を進めさせていただきます。 |
| 3 | エスカレーション手段の確認 | 手段については、以下を想定しております。その他、ご希望があればお教え下さい。 ● レッドメイン(貴社提供) ● メールまたはチャット ● 当社提供のエスカレーションツール (Trello) |
| 4 | すでに判明しているバグ情報 | 提供頂ける形式は貴社に合わせます。 例) グーグルスプレッドシート、エクセル、レッドメイン、バックログなど |
| 5 | ユーザー向けFAQやヘルプページ | カスタマーサポート用のFAQやテンプレートを事前に作成致しますので、 参考資料として確認をさせていただきます。 |
| 6 | 運用・補填ルール、運用条件等 | 当社、実務担当より細かくご質問をさせていただきますがお決まりの条件があればお教え下さい。 |
| 7 | メール転送設定 | メール対応の場合、当社メールツールにてメールの受信送信を行います。 当社ツールへメールを転送設定をお願い致します。 ※当社より転送用のメールアドレスを事前にお教えいたします。 |
| 8 | その他 | よく来るお問い合わせ、注意事項などございましたら事前情報としてお教え下さい。 |

お問い合わせ・ご相談先

課題やご希望をしっかりとヒアリングさせて頂き、
ご期待にお応えできるようご提案させて頂きます！



ご依頼やご相談、お気軽にお問い合わせ下さい。

マーケティングアソシエーション株式会社 営業部

TEL : 03-5834-3848

Mail : info@ma-inc.jp

