

ユーザーサポートは外注？内製化？

失敗しないための7つのチェックポイント



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 中園広和

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

名古屋支社 愛知県名古屋市中村区名駅3丁目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）

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



業務委託を検討する際に悩むポイント

ユーザーサポート業務委託の検討の際に、よくお客様からお伺いする悩みを記載します。



ゲームの仕様を把握して
ユーザーサポートできるか心配



開発で忙しく、外注する際の準備や
マニュアル用意に掛ける時間がない



リリース初期は問合せが
大量に来ないか不安…



自社運用と業務委託の
メリット・デメリットってなに？



アップデートの参考する為、
ユーザーの声を集めたい…

業務委託と内製化のメリット・デメリット

ユーザーサポートの内製化や業務委託では、以下のメリットデメリットが考えられます。

	業務委託(アウトソーシング)	内製化
ユーザーに合わせた回答作成	○	×
リリース初期の不具合改善に集中	○	×
件数増加した際の対応	○	×
ユーザー要望に合わせた改善に集中	○	×
ユーザーの声の収集	○	△
開発担当との連携	△	○
情報共有のスピード	△	○
貴社内でサポートノウハウの蓄積	×	○
採用や教育リスク	なし	あり

内製化しているお客様からご相談される課題

内製化にて業務を運用していたクライアント様よりお伺いした主な課題は以下の通りです。

リリース初期は問合せが多く、 対応遅れによる二次クレームが発生。

問題

- 不具合の改善に自社リソースが取られ、問合せ対応が疎かになり、2次クレームが発生。
- リリース初期は問合せも多く、そもそも自社スタッフだけでは対応できない。



1.

アップデートやサービス改修の 遅れによるユーザー離れ。

問題

- 問合せ対応にリソースを取られ、イベントやキャンペーン運営のリソース不足
- 改修・アップデート業務に集中できず、ユーザー離れに繋がる。



2.

ユーザーの声や要望の収集・分析が 疎かになる

問題

- 問合せ対応、開発、運営にリソースを取られ、ユーザーの意見要望の把握ができない
- 意見要望の把握ができて、対応まで手がまわらない



3.

ユーザーサポートの対応には、 ストレス耐性が必要

問題

- サポートストレスによる欠勤や退職の発生
- モチベーションの低下
- ユーザーに合わせた回答作成の苦戦



4.

業務委託を検討する際のチェックポイント7つ

ユーザーサポートの業務委託を検討する際に、チェックすべきポイントをとりました。

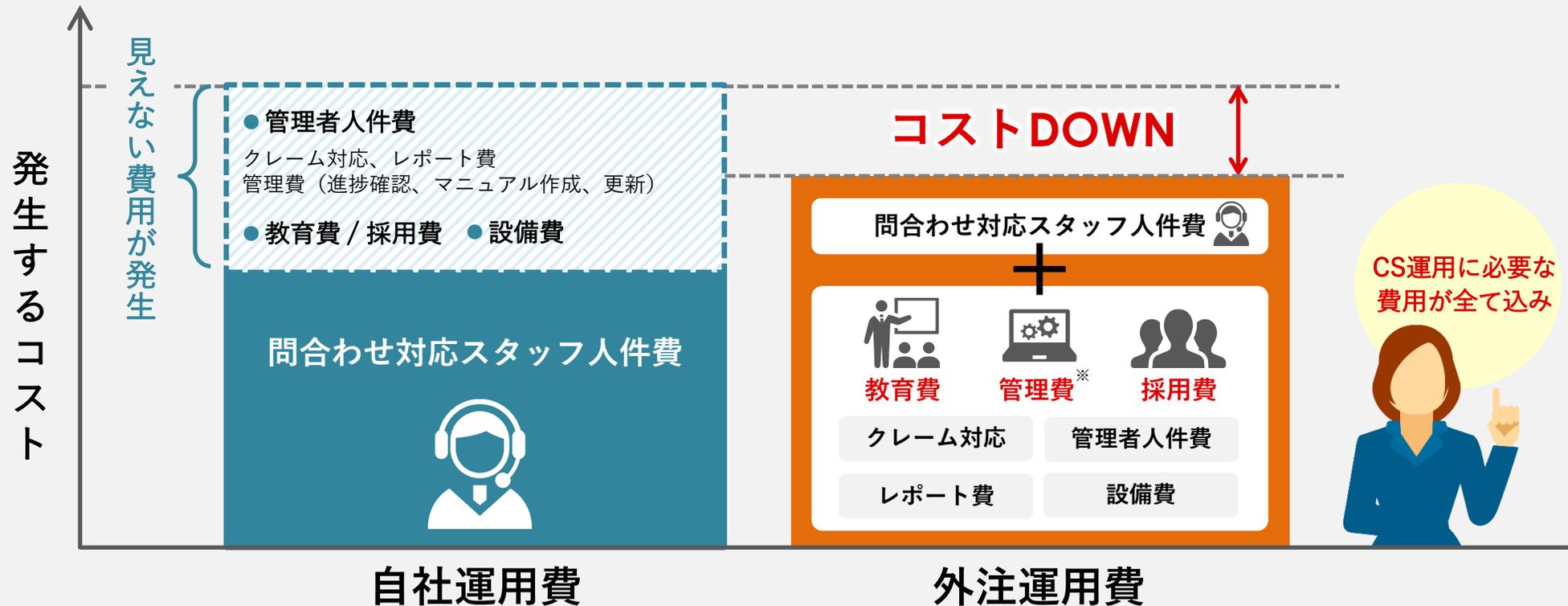
- ゲームの仕様を把握してサポートができる体制になっているか？
- ユーザーに合わせた回答文の作成・修正できるか？
- 問合せが増えても対応できるキャパシティがあるか？
- 不具合発見時に即時にエスカレーションできる体制か？
- ユーザーの声・意見要望を集計、分析できる体制があるか？
- 大量のメールを対応漏れ無く運用できる仕組みが整っているか？
- 簡易的な不具合再現確認ができる体制になっているか？

チェック
してみよう！



委託コストと自社運用コスト比較

- ☑ サポート運用費を正確に計算してみると、自社運用費の方が高くなる傾向が多くなります。
- ☑ 自社費用と外注費比較の多くは、自社費用を**人件費のみで計算**している傾向がありますのでご注意ください。
- ☑ 外注運用費には、問合わせ対応スタッフ人件費の他、管理者費用、設備費用、採用教育費も**全て含まれています**。



※外注運用費は、当社御見積に含まれるもの
 ※管理費は進捗確認、マニュアル作成、更新を含む



 ゲームサポート Plus

サービス概要

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.

フレキシブル
に対応!

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



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

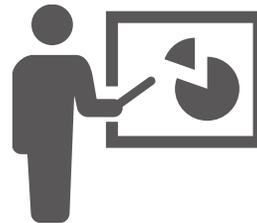
弊社がFAQ案の作成し、
公式FAQの更新をいたします



■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

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いただきます！



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

コーポレートサイト : <https://ma-inc.jp/>

問い合わせフォーム : https://ma-inc.jp/contact_new/

