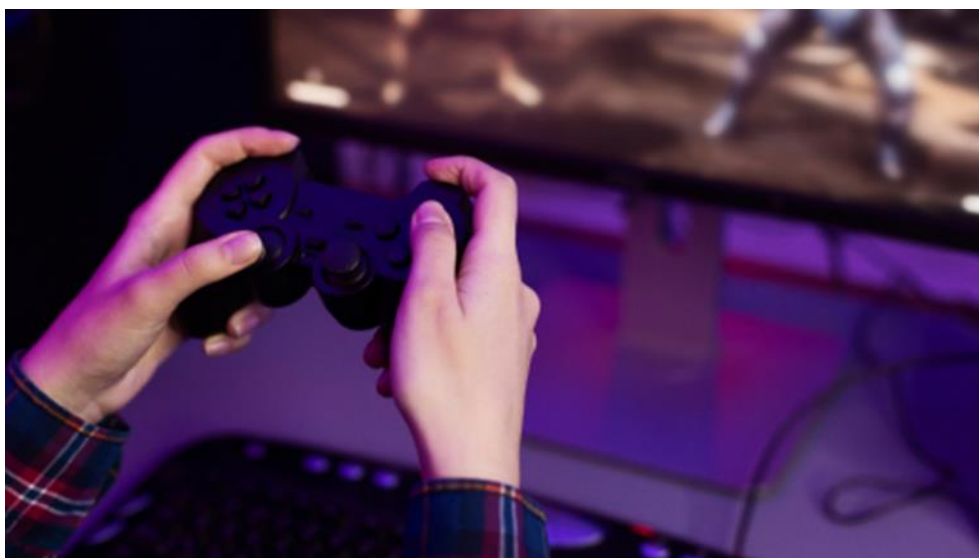


【ウィズコロナ×BPO】

2020年10月5日
お問い合わせ番号: JMS2020105

スマートフォンゲーム・オンラインゲームの運営を支援する トータルサポートソリューションの提供を開始

流通・サービス店舗に特化したアウトソーシング事業を展開するインパクトホールディングス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:福井康夫、東証マザーズ・証券コード:6067)の子会社で、コールセンターの受託、情報通信・コンテンツ事業をはじめとした BPO 事業を展開するジェイエムエス・ユナイテッド株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:秋庭孝俊、以下「当社」)は、スマートフォンゲームやオンラインゲームの運営を支援するパッケージソリューションの提供を開始いたしました。



◆ サービス概要

新型コロナウイルスの影響による外出控えが続き、消費者にニューノーマルな生活様式が根付きつつある昨今、スマートフォンゲーム(アプリゲーム)、オンラインゲーム、各種 Web サービス等、「おうち時間」を有意義に過ごすためのコンテンツの利用が活況を迎えています。同分野は一層拡大し、競争が激化することが推測でき、これまで以上に高品質・高付加価値な運営体制が重要になることが予想されるとともに、働き方改革によるテレワーク導入を経て、開発等のコア事業への集中をしたい企業様からのゲームリリース後の運営、サポートのニーズが高まってきております。

そこで当社は、エンターテインメント業界に特化した「ゲーム専用お問い合わせ窓口、カスタマーサポート運営」「サービス死活監視/ゲームマスター」「キャンペーン・イベント企画/事務局運営」の年間 100 案件超の運営経験を活かし、ゲームリリース後のトータルサポートソリューションの提供を開始いたしました。

今回提供を開始したソリューションは、ゲームリリース後の運用時に重要なルーティン業務となるカスタマーサポート、サービス死活監視およびゲームマスター運営を基盤とし、運営時に吸い上げる顧客の声を活かした定期イベント、スポットキャンペーンの企画、事務局を一つのパッケージソリューションとして提供するものです。

このパッケージは、個別にサービスを利用する場合と比較し、統合された窓口を設けることで、トータルコストの低減や各運用のリアルタイム連携が可能となるだけでなく、運営時に吸い上げる顧客の声を活かしたイベントの企画、運営を提供することで、より顧客思考に促したプロモーションを行えるメリットがあります。

◆ サービス内容(パッケージに含まれる内容)

以下の 1.~3.を統合したチームを配置し運営を行うことで、ゲームリリース後の社内運用における課題解決をトータルでサポートいたします。

1. カスタマーサポート運営

e スポーツ大会受賞者等のゲーム業界に特化した経験者を配置し、ゲームの内容や操作性だけでなく、世界観やユーザビリティを理解した人員で顧客対応を行います。



【提供サービス】

- ・ 複数デバイスを用意した環境を整え、顧客環境に合わせたユーザーお問い合わせ対応を実施
- ・ ゲーム内 ID、ハンドルネーム等を活かした最低限の個人情報による報告体制
- ・ コミュニケーションツールを複数配備し、緊急時におけるリアルタイムの連携
- ・ 日次、週次、月次での報告、顧客の声(VOC)分析レポートの提出

2. サービス死活監視/ゲームマスター

日本でのソーシャルゲーム草創期から死活監視 ※、ゲームマスター運営経験があり、15年の実績を積み重ねたチームノウハウを活かし、24時間365日対応でゲーム運用のサポートを行います。



【提供サービス】

- ・ 実機を用いたサービス稼働状況の有人監視
- ・ SNSリアルタイムの運営情報、障害情報の告知代行
- ・ 専用掲示板の投稿監視、削除代行
- ・ 不正アクセス調査、レポートニング

※ 死活監視とは、対象のサービスやシステムが正常に稼働しているかどうかを、外部から継続的に監視を行う事を指します。オンラインゲームの場合、ユーザーと同等の環境下でゲーム内へログインし、稼働状況の有人監視を実施することで、サーバー障害の有無のみならず、迷惑・違法行為を行っているユーザーの検知も可能です。

3. 定期イベント・スポットキャンペーン企画、事務局運営

年間100件超のゲーム特化型イベント・キャンペーン運用実績を活かし、Web制作からSNS、窓口運営、賞品手配・抽選、発送までをワンストップで行います。



【提供サービス】

- ・ 顧客対応からの声を活かした企画の立案
- ・ 個人情報収集フォームの制作、事務局の運営
- ・ 賞品・ノベルティ手配、当選者選定(抽選)、賞品配送
- ・ ファンミーティング、大会等リアルイベントの窓口、応募、抽選、イベント当日運営、物販対応

顧客接点が必要となる上記1.~3.の全てにおいて、企業側が取得する個人情報を最低限にして対応することが可能です。

※ 当社はプライバシーマーク(10860229(08))を取得しております。

※ 各ソリューション個別のご提供も可能です。

※ 本ソリューションは生活/知育アプリ等、ゲーム以外の分野も含めてご提供が可能です。

※ ご依頼内容、業務範囲により費用が異なります。お見積のご相談はお気軽にお問い合わせください。

◆ ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 会社概要

社 名：ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社（インパクトホールディングス株式会社100%子会社）

事業内容：コールセンター、バックオフィスの受託事業、各種デバッグ業務等

設 立：1994年6月

資 本 金：100百万円

代 表 者：代表取締役社長 秋庭孝俊

本社所在地：東京都新宿区西五軒町13番1号

従業員数：207名(うち正社員119名) ※2019年12月末時点

Web URL：<https://www.jms-united.co.jp/>

◆ インパクトホールディングス株式会社 会社概要

社 名 : インパクトホールディングス株式会社 (東証マザーズ・証券コード:6067)
事 業 内 容 : 流通・サービス業に特化した、インターネット活用型アウトソーシング事業。消費財メーカー向け営業
アウトソーシング、店頭リサーチ事業、マーケティングに関わるシステム開発および ASP 展開。
調査インフラとして、全国 47 都道府県のメディアクルー(登録スタッフ)数が 28 万人を超える。
設 立 : 2004 年 2 月
資 本 金 : 1,325 百万円 ※2020 年 3 月末時点
代 表 者 : 代表取締役社長 福井康夫
本社所在地 : 東京都渋谷区渋谷 2 丁目 12-19 東建インターナショナルビル 6F
従 業 員 数 : 1,372 名(うち正社員 445 名) ※2020 年 1 月末時点
コーポレートサイト : <https://impact-h.co.jp/>
サービスサイト : <https://impact-h.jp/>

■ 本件に関するお問い合わせ ■

お問い合わせ番号: JMS20201005

ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 コンテンツサポート部

TEL: 03-6731-1300 / E-mail: jmsu-inquiry@jms-united.co.jp

Web フォームからのお問い合わせ : <https://www.jms-united.co.jp/contact-b/>