

技術のチカラで  
サポート業務にも  
働き方改革を！

## 【カスタマーサポート業務時短ツール】 紹介資料

Ammonite Works Inc.



# 「カスタマーサポート業務時短ツール」とは？

## はじめに

近年、SlackやChatworkなどのコミュニケーションツールや、Dropboxなどのストレージサービス、各種ビデオ会議ツールなどの導入により、ソーシャルゲームや各種ITサービス運営業務における、社内/社外スタッフ間のコミュニケーション効率は大きく改善され、業務の生産性が向上しました。

しかし、一般カスタマー/ユーザー向けサポート業務については、これらの技術革新の恩恵を受けることなく、2010年頃から業務フローは大きく変化しておらず、アルバイトスタッフなどの社内ローコスト人材による労働集約型の対応、あるいは専門業者への外部アウトソーシングが現在も主流です。

今回ご紹介する「カスタマーサポート業務時短ツール」は、御社で使用している既存の各種カスタマーサポートツールとSlack / Chatworkとの連携により、サポート業務全般の大幅な効率化を実現するツールでありソリューションです。



# CS業務時短ツール導入の効果

## Before - After 比較

本ツールの導入により、CS業務効率の改善とサービス品質の向上がはかれます。

### Before

- ×各社サポートツールの起動に時間がかかる。アクセスが面倒。
- ×限られたメンバーしかCS問い合わせを見なくなる。
- ×ユーザーの声が直接サービス運営チームに届かない。



### After

- チャットツールでいつでも確認可能。モバイル閲覧も可。
- 関係メンバー全員で閲覧できるので情報がオープンに。
- 仕分けせずとも情報把握できるので対応速度や効率がアップ！
- 問い合わせを起点にチャットツールを介してシームレスに業務遂行。
- 問い合わせの傾向や重要な問題をメンバー全員が自然に把握。
- ユーザー動向把握の改善によりサービス品質も向上。

# 念のため

機能は  
どちらも  
だいたい一緒！

## Slack / Chatwork ご紹介



### Slack (すらっく)

Slack Technologies Inc (米国) が提供する  
チームコミュニケーションツール。  
米国開発のため、UI、デザインが洗練されて  
いる。

(Webブラウザ/PCアプリ/モバイルアプリ)



### Chatwork (ちゃっとわーく)

Chatwork株式会社 (港区) が提供するクラウ  
ド型ビジネスチャットツール。  
日本発のため、日本人にも直感的に馴染みや  
すいインターフェイスが特徴。

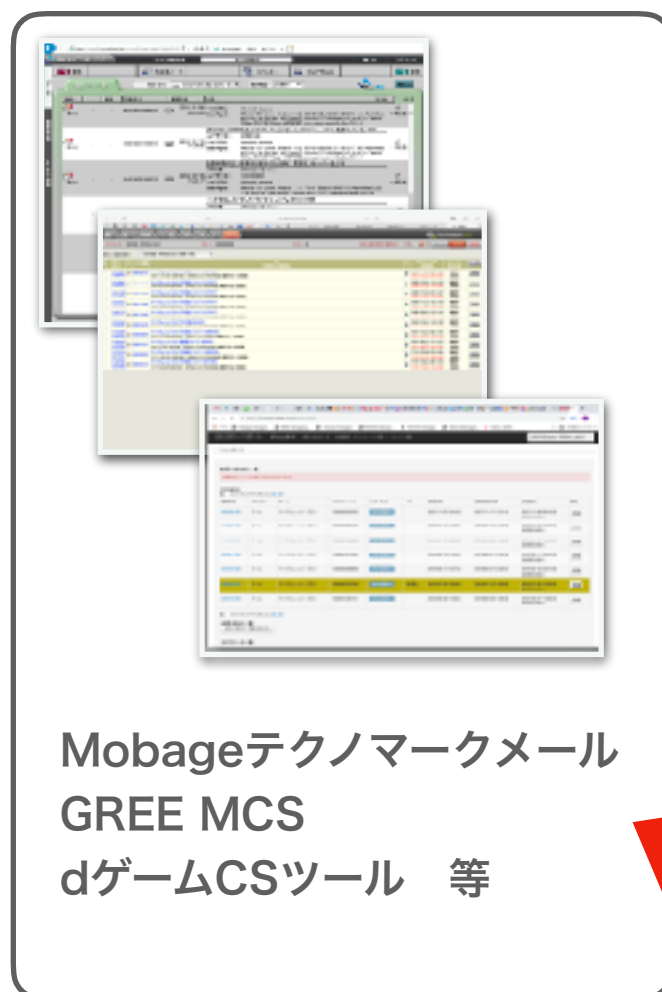
(Webブラウザ/PCアプリ/モバイルアプリ)



# 「カスタマーサポート業務時短ツール」概要

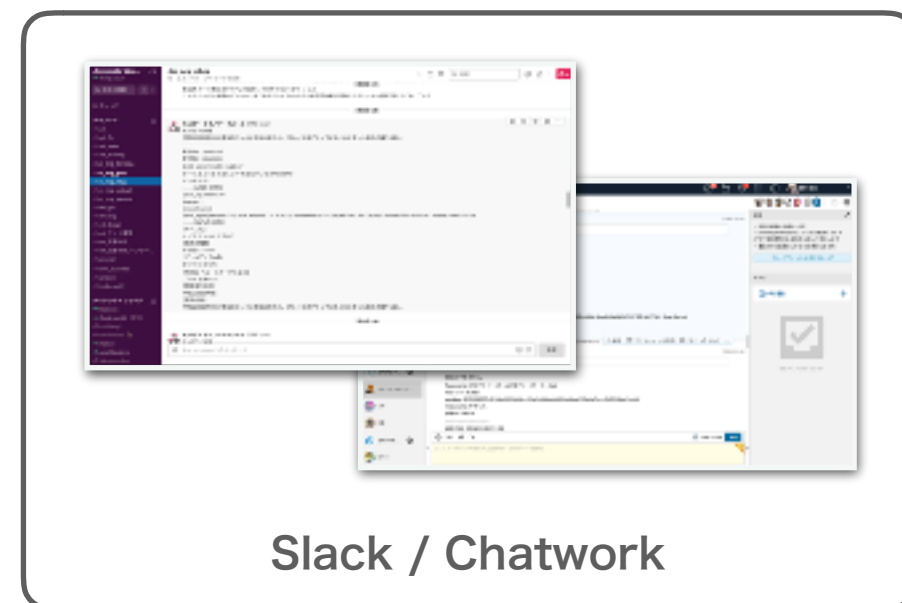
## ツールの基本的な仕組みと使い方

ツール管理画面で  
ID/PASS更新



定期自動巡回

更新差分投稿



Slack / Chatworkを通じて  
情報把握とコミュニケーション

問い合わせ回答送信



CS担当スタッフ



エンジニア



運営担当者



運営責任者

CS対応チーム/サービス運営チーム/事業管理部門

※CS時短ツールサーバーには  
ユーザー情報を含めて  
問い合わせ内容は保持しません。



# 「カスタマーサポート業務時短ツール」使い方

## Slack / Chatwork 画面サンプル

Ammonite Wor...  
shunji.suzuki

会話に移る

スレッド

チャンネル

- # ads
- # ads\_fs
- # ads\_sales
- # ads\_training
- # cs\_ncg\_docomo
- # cs\_ncg\_gree
- # cs\_ncg\_mbga
- # cs\_ncg\_wakupi
- # cs\_ncg\_yamada
- # dev\_glt
- # dev\_ncg

ダイレクトメッセージ

- Slackbot
- shunji.suzuki (自分)
- kashiwagi
- ktmaemoto
- matsuo
- opuri takahiro
- Sakamoto Ami

#cs\_ncg\_mbga  
☆ | 2 | 40 | トピックを追加

7月18日 (木)

景品も7~8割はガチャPLが出ないイカサマビンゴで (´△｀)  
こんなユーザー無視のゲームいつまでもやりたくないからさ知月団体で詐欺したチケット一括返金してくれ (´△｀)

7月22日 (月)

モバゲー テクノマークメール アプリ 23:27

モバゲーSP版  
7月22日23時20分頃当日コンペに参加出来たが、プレイ出来ずトップにもどれと言った表示の繰り返し。

案件ID: 12094228  
受付ID: 13065561  
日付: 19/07/22(月) 23:25:37  
ナイスちょっと！ゴルフ:不具合について:39050370  
メッセージ:  
----- [USER DATA]  
[user\_id] [redacted]  
[carrier] -  
[model\_name] -  
[user\_agent] Mozilla/5.0 (Linux; Android 7.0; SOV32) AppleWebKit/537.36 (KHTML like Gecko) Chrome/75.0.3770.143 Mobile Safari/537.36  
----- [INPUT DATA]  
[ゲーム名]  
ナイスちょっと！ゴルフ  
[買付の種類]  
不具合について  
[ゲームアイテム名]  
デイリーコンペ  
[状況(レベル・ステータスなど)]  
プレイ出来ない  
[買付発生日時]  
7月22日23時頃  
[買付内容]  
7月22日23時20分頃当日コンペに参加出来たが、プレイ出来ずトップにもどれと言った表示の繰り返し。

7月31日 (水)

モバゲー テクノマークメール アプリ 17:41

モバゲーSP版

#cs\_ncg\_mbga へのメッセージ

送信

「スレッド」「共有」「リンク」などの機能でコメント共有も可能。

PFごとに別チャンネルに設定することが可能です。

各PFのCSツールの全情報を抽出して転送記載します。



# 「カスタマーサポート業務時短ツール」使い方

## Chatwork 画面サンプル

ひとつのチャットルームに複数PFをまとめることも可能。

通常のチャットと同様に、CS投稿に直接「返信」してチーム内で共有も可能。

「引用」すれば他のチャットルームでのやり取りも簡単！



# CS業務時短ツール導入による業務の改善

## 「CS業務時短ツール」導入の効果

### 従来の業務フロー

新着ゼロでも  
チェックが必要

問い合わせ受信

定期的なCSツール起動

起動に毎回  
数分必要

仕訳担当者の  
負担が大きい

内容把握

ひとりが仕訳け

エスカレーション

調査・対応

報告

再度CSツール起動

返信完了

受信確認のために  
1日に何度も起動

問い合わせ内容の  
他ユーザーIDなどの  
共有も必要

チャットツール上の作業

一定間隔で自動転  
送のため確認漏れ  
がない

### CS時短ツール利用時フロー

問い合わせ受信

チャットツールに自動転送

メンバー間で情報共有

調査・対応

報告

CSツール起動

返信完了

起動時間のロスが  
ない

各自が自分の  
担当領域にすぐ  
に着手

ユーザーIDも  
はじめから共有  
されている

チャットツール上の作業

従来の業務フローよりもチャットツール内で完結する範囲が広く、  
関連するすべての社内/社外コミュニケーションに  
チャットツールの業務効率改善効果が存分に受けられます！

チームみんなが  
Happyに！



# 「カスタマーサポート業務時短ツール」 メリット

## CS業務時短ツールの生み出す20のメリット





# 「カスタマーサポート業務時短ツール」 メリット

## CS業務時短ツール「20のメリット」 詳細

盛りだくさんで  
すみません！

- ① PF提供の純正CSツールを起動することなくチャットツールで問い合わせ内容把握が可能に
- ② 自動巡回機能（初期設定1時間毎）によりCS受信を半リアルタイムに把握可能
- ③ メンバー全員に自動で共有されるため、仕訳け担当の作業が大幅に軽減される
- ④ チャットツールの通知機能設定により立場や好みに応じた通知方法を選択
- ⑤ チャットツールのスマホ版アプリ利用により外出時や会議中もスマホで確認
- ⑥ 通知情報を参考に自分に関係のあるものや重要なものだけ選別して対応
- ⑦ 他メンバーに対応依頼する際もチャットツール内の情報の転送やコメントで楽々
- ⑧ 重要案件や緊急案件はスマホからも場所を選ばずレスポンス可能
- ⑨ 調査等に移行する際、純正CSツールからのコピペの手間がかからずミスも起きない
- ⑩ ユーザーIDや日時等の調査に必要な重要情報をチャットツールから調査ツールにコピペできる  
→純正CSツールはツール内の各所に情報が散らばってるため情報集めに一苦労
- ⑪ 調査報告や対応方針の意見交換もそのままチャットツールで。
- ⑫ デリケートな回答案のメンバー間共有や、問い合わせ原文との対比もしやすい。
- ⑬ 過去の対応事例の参照もチャットツールの検索機能でスピーディかつ便利（純正ツールは重い！）
- ⑭ 外部CS対応委託先会社との連携もチャットツールを介すことで大幅に省力化
- ⑮ タイトル別やプラットフォーム別などチャットツールのチャンネルの統合/分割も設定可能
- ⑯ CS件数が少ない場合は減多にこない問い合わせを毎日チェックする手間がなくなる
- ⑰ CS件数が多い場合は個別問い合わせをチェックする前に通知の見出しで優先順位の判断が可能
- ⑱ 休暇中もストレスなく緩やかに問い合わせ状況の見守りが可能（通知が来なければ安心して休暇を楽しめる）
- ⑲ パスワードが定期更新時の伝達漏れによるCS閲覧メンバーの離脱、減少を防ぐことができる
- ⑳ WindowsのIEでしか閲覧できない（;\_;) GREE MCSツールのためのIE稼働PCを回答送信用1台に減らせる



# 「カスタマーサポート業務時短ツール」詳細情報

---

## 対応済みソーシャルゲームプラットフォーム

- Mobage
- Yahoo! モバゲー
- GREE
- dゲーム
- mobcast
- YAMADAゲーム
- TSUTAYAオンラインゲーム
- ワクプラ
- にじよめ
- mixi (メール)
- コロプラ (メール)
- myGAMECITY (メール)
- ゲソてん (メール)
- AppStore (メール)
- GooglePlay (メール)

その他プラットフォームやツールも追加対応可能です。ご相談ください。



# 「カスタマーサポート業務時短ツール」 詳細情報

## CS業務時短ツールの技術情報

「CS業務時短ツール」は、「ウェブスクレイピング」と呼ばれる技術を利用して、WEBブラウザ上で動作するゲームプラットフォーム各社の純正CSツールを完全自動で操作して、問い合わせ情報を収集し、チャットツールとのAPI連携により自動出力しています。

純正CSツール側の仕様が少しでも変わると、情報取得できなくなってしまうため、常時監視と必要に応じてメンテナンスを行います。

## 「ウェブスクレイピング」とは？

ウェブスクレイピング（英: Web scraping）とは、ウェブサイトから情報を抽出するコンピュータソフトウェア技術のこと。ウェブ・クローラーあるいはウェブ・スパイダーとも呼ばれる。

通常このようなソフトウェアプログラムは低レベルのHTTPを実装することで、もしくはウェブブラウザを埋め込むことによって、WWWのコンテンツを取得する。

ウェブスクレイピングは多くの検索エンジンによって採用されている、ボットを利用してウェブ上の情報にインデックス付けを行うウェブインデクシングと密接な関係がある。ウェブスクレイピングではウェブ上の非構造化データの変換、一般的にはHTMLフォーマットからデータベースやスプレッドシートに格納・分析可能な構造化データへの変換に、より焦点が当てられている。また、コンピュータソフトウェアを利用して人間のブラウジングをシミュレートするウェブオートメーションとも関係が深い。ウェブスクレイピングの用途は、オンラインでの価格比較、気象データ監視、ウェブサイトの変更検出、研究、ウェブマッシュアップやウェブデータの統合等である。



# 「CS業務時短ツール」導入企業様のご感想

## 株式会社人響社 代表取締役 逸見則之 様



「少数精鋭で、ソーシャルゲームの企画開発からユーザーサポートまですべての業務を行なっている人響社では、業務の効率化が欠かせません。  
アンモナイトワークスの『CS業務時短ツール』を導入して以来、サポート対応業務に要する時間が大幅に短縮されました。  
CS担当者だけが問い合わせを把握するのではなく、私や全スタッフが問い合わせ状況の全体像を把握しやすくなったので、時短効果だけでなく、担当スタッフの精神的なストレスも軽減された気がしますよ」



導入タイトル「ギラギラフットボール」

導入プラットフォーム：GREE / Mobage / YAMADAゲーム / mobcast

<http://www.gira2football.com/>



社名：株式会社 人響社

所在：東京都武蔵野市

事業内容：ソフトウェア制作（モバイル、PC、ゲーム機）

<https://www.jinkyosha.com/>



## 会社紹介

---



## 会社紹介

---

社名

株式会社アンモナイトワークス

設立

2016年7月

代表者

代表取締役 鈴木 俊二

本社所在地

東京都渋谷区南平台町12-13-211

事業内容

ゲームおよびデジタルコンテンツの企画、開発、  
運営およびコンサルティング、マーケティング

主要お取引先

株式会社アクロディア  
株式会社NTTドコモ  
グリー株式会社  
株式会社ディー・エヌ・エー  
Google LLC  
Facebook, Inc.