

2024年4月18日

イー・ガーディアン株式会社

【総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン】
「製品導入期グロース支援サービス」提供開始
～不具合レビューを活用しプロダクト課題のスピード解決を支援、売上拡大に寄与～

イー・ガーディアン株式会社 (<https://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、グループ会社である EG テスティングサービス株式会社 (<https://www.eg-testing.co.jp/> 東京都豊島区 代表取締役：宮坂 誠 以下「EG テスティングサービス」) と連携し、2024年4月18日(木)より「製品導入期グロース支援サービス」を提供開始することをお知らせいたします。



E-Guardian



EG Testing Services

イー・ガーディアングループは、安心・安全なインターネット環境の実現に向け、ネットパトロール、カスタマーサポート、デバッグ、脆弱性診断などネットセキュリティに関わるサービスを一通りで提供しております。

SNS やレビューサイトの普及により、今では EC サイト利用者の 8 割以上がレビューや口コミなど他者の投稿を購入の判断材料にしています^{*}。メーカーでは製品改善のために自社製品のレビュー評価をチェックすることが重要ですが、特に市場価値が確立されていない新製品の場合は、もし製品への不満や不具合に関するコンテンツが目立てば、それを参考にしたユーザーの購入意思にも影響を与えかねないため、不具合改善やユーザーの誤解消等はこれまで以上にスピード感をもって対応する必要があります。

そこで、イー・ガーディアンと EG テスティングサービスは、製品導入期のレビューチェックと迅速な不具合改善を支援する「製品導入期グロース支援サービス」を提供開始する運びとなりました。

本サービスは、新製品発売直後の導入期において、各種 SNS への投稿や EC サイトのレビューなどから商品に関する VOC を収集し、不満や不具合に関する情報を即時検知・ご報告するとともに、「不具合発生までの操作手順」や「ユーザーの使用環境」など具体的な不具合状況の再現検証を行うことで迅速な品質改善を後押しします。

また、使用方法の誤認などのレビューにはカスタマーサポートで培ったレビュー返信代行で丁寧に返信し、ユーザーの不満を解消しながら製品の正当な評価を促すことで製品評価の改善も図ります。これらの改善活動で集めた VOC は、ソーシャルリスニングの知見で分析しユーザーニーズを可視化させることも可能なため、ユーザーにさらに選ばれる製品にするためにご活用いただけます。

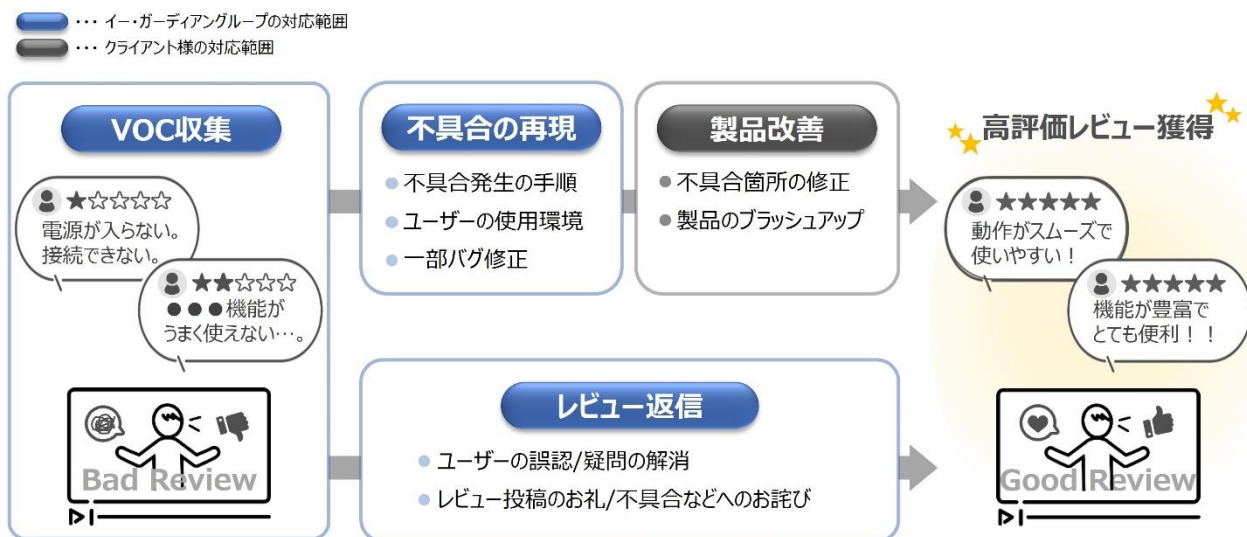
本サービスを提供することにより、製品導入期にスピーディなプロダクト改善を行うことで、メーカー様のユーザーに寄り添った製品展開や売上拡大に寄与いたします。

今後も、イー・ガーディアングループは、専門性と質の高いサービスを提供し、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。

※ 消費者庁「令和4年度消費者意識基本調査」

【「製品導入期グロース支援サービス」概要】

■イメージ図



EG E-Guardian EG Testing Services

■対象媒体

X (旧 Twitter)、YouTube、Amazon、楽天市場、Yahoo!ショッピング、価格.com、家電量販店販売サイト など

※ 監視先媒体は、各企業に合わせた最適な媒体をご提案させていただきます。

※ 記載された会社名及び製品名は、各社の商標または登録商標です。

【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。2022 年に東証プライム市場へ移行。イー・ガーディアンはネットパトロール、カスタマーサポート、デバッグ、脆弱性診断などネットセキュリティに関わるサービスを一通貫で提供する総合ネットセキュリティ企業です。センターは、提携先を含めてグループで国内 8 都市海外 3 都市 19 拠点の業界最大級の体制を誇ります。昨今は Fintech・IoT 業界への参入や RPA 開発による働き方改革への寄与など、時代を捉えるサービス開発に従事し、インターネットの安心・安全を守っております。

■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 : 東京都港区虎ノ門 1-2-8 虎ノ門琴平タワー8F

設立 : 1998 年 5 月

資本金 : 1,967 百万円 (2024 年 3 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 : <https://www.e-guardian.co.jp/>



■EG テスティングサービス株式会社 会社概要

代表者 : 代表取締役 宮坂 誠
所在地 : 東京都豊島区西池袋 5 丁目 14-8
設立 : 2014 年 10 月 1 日
資本金 : 2,500 万円 (2024 年 3 月末日現在)
業務内容 : ソフトウェア及びハードウェアのデバッグ業務
URL : <https://www.eg-testing.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

イー・ガーディアン株式会社 担当 : 小野

TEL : 03-6205-8857 FAX : 03-6205-8858 E-mail : info@e-guardian.co.jp