

PTW ポールトゥウィン株式会社

デバッグ × カスタマーサポート 連携サービス紹介資料



OBJECT

デバッグとサポートの連携	3 p
連携のメリット	4 p
運用体制について	6 p
期待できるポイント	7 p
サービスパターン	8 p
レポート・アウトプット	9 p
実績	10 p



WORK TOGETHER

デバッグとカスタマーサポートの連携



デバッグ

ゲーム仕様の把握
検証・テストのノウハウ
豊富な検証機材

UXの最大化

それぞれが持つ特性や技術、
情報を相互共有し
既存の運用の枠を超えたサービスで
UXの最大化を実現します。



カスタマーサポート

VOC・トレンドの把握
高いホスピタリティ
多彩な対応チャネル



MERIT 連携のメリット：デバッグ

デバッグにカスタマーサポートのエッセンスを加え、より高い精度、より広い視野でのサービスを提供いたします。



バグ検知率・精度の向上

デバッグでは検知できず、ユーザーからの連絡で検知されたバグは、サポートチームが集約してデバッグチームへ共有。

関連・類似した個所の再検証、お客様から寄せられた再現方法など事例をナレッジとしてプールすることで、デバッグ段階での検知率を高めます。



分析と提案

ユーザーから寄せられる意見や要望など VOC をサポートチームと共有・分析し、効果的なデバッグのテストプランを設計。

また、共有した情報はデバッグでの実証を組み合わせ、高いユーザビリティを実現できる改善点をご提案します。



MERIT

連携のメリット：カスタマーサポート

デバッグチームが持つ知見をカスタマーサポートに活用し、より早く、より高い精度での接客で満足度の向上に寄与します。



回答速度・一次解決率の向上

サポートでは把握しきれないゲームの細かな挙動や仕様に対する質問も、デバッグチームとの連携により正確な情報を速やかに獲得。

サポート単独では回答が難しい質問でも、長期間待たずに回答が得られるようになる新たなCXをユーザーに提供します。



検証範囲の拡充

デバッグチームが所有する豊富な検証機材を活用し、パソコンやスマートフォンなどユーザー環境に依存する再現検証も可能になります。

検証結果はユーザーへの回答に役立てるだけでなく、貴社にエスカレーション際の根拠としても活用されます。



PROJECT STRUCTURE

運用体制と情報の流れ

デバッグ・サポート連携では、情報の流れや運用をレポートラインの中心として活動する**専属のプロジェクトマネージャー**がコントロールします。
お客様との対応や発生している事象の共有は、それぞれのチームから適したツールを介して発信されます。





EXPECTATION

相乗効果により期待できるポイント

リリース前・準備・後いずれにおいても、お客様のサービスへの関心を高め、長くご利用いただくことが重要視されます。
どの段階のどのプロセスにおいても、シーンにマッチしたサービスを提供し、お客様のファン化に貢献します。

リリース前

リリース準備

リリース後

リリース前でも
効果的なデバッグの
テストプランを提供

ベータテスト段階での
VOC 共有で、
新たな課題を早期に改善提案

リリース直後でも
細部の仕様も的確かつ速やかに
お客様へ回答

定常化して以降も
日々の連携で
高い精度・速度を維持

不安要素の抑制

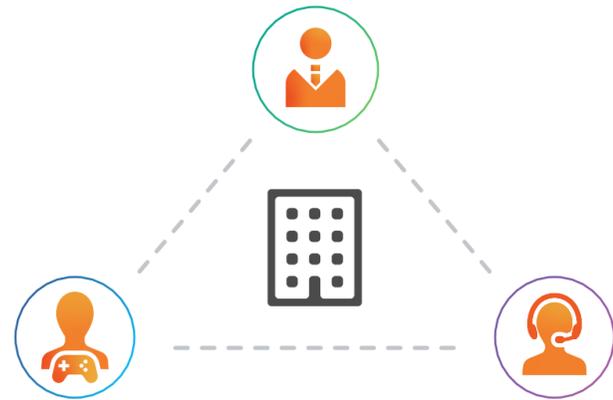
顧客満足度の増加



SERVICE PATTERN

多彩なサービスパターン

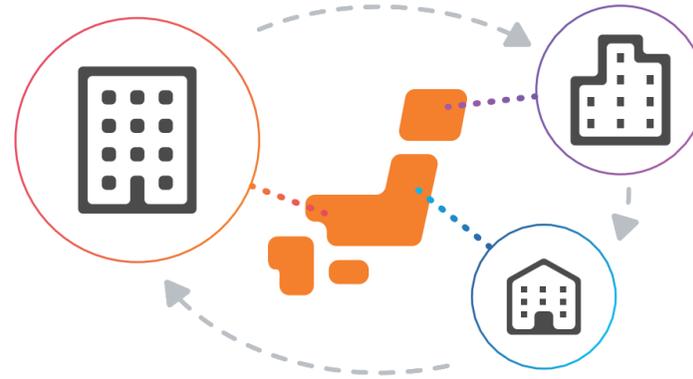
デバッグまたはサポートを既に依頼されているお客様も、ご新規のお客様も、貴社のニーズに合わせたプランニングをいたします。



一拠点 集中運用

- 主なニーズ —
新規でのお取引
プロジェクト立ち上げ

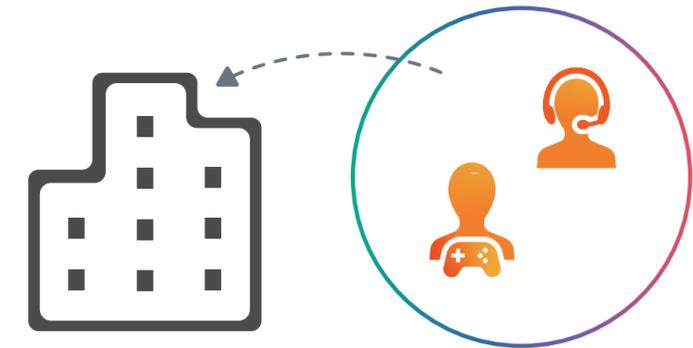
- 特徴 —
デバッグとサポートの合同チームを一つの拠点で運用することで、ひときわ高い連携が実現できる。



マルチ拠点連携

- 主なニーズ —
デバッグまたはサポートのみの追加
プロジェクト立ち上げ

- 特徴 —
既存の人的資産やナレッジを活用し
デバッグ・サポート連携の
フレームワークが導入できる。



専属SVの貴社常駐

- 主なニーズ —
より深い貴社の意向の浸透
サービスコントロールを含めたご依頼

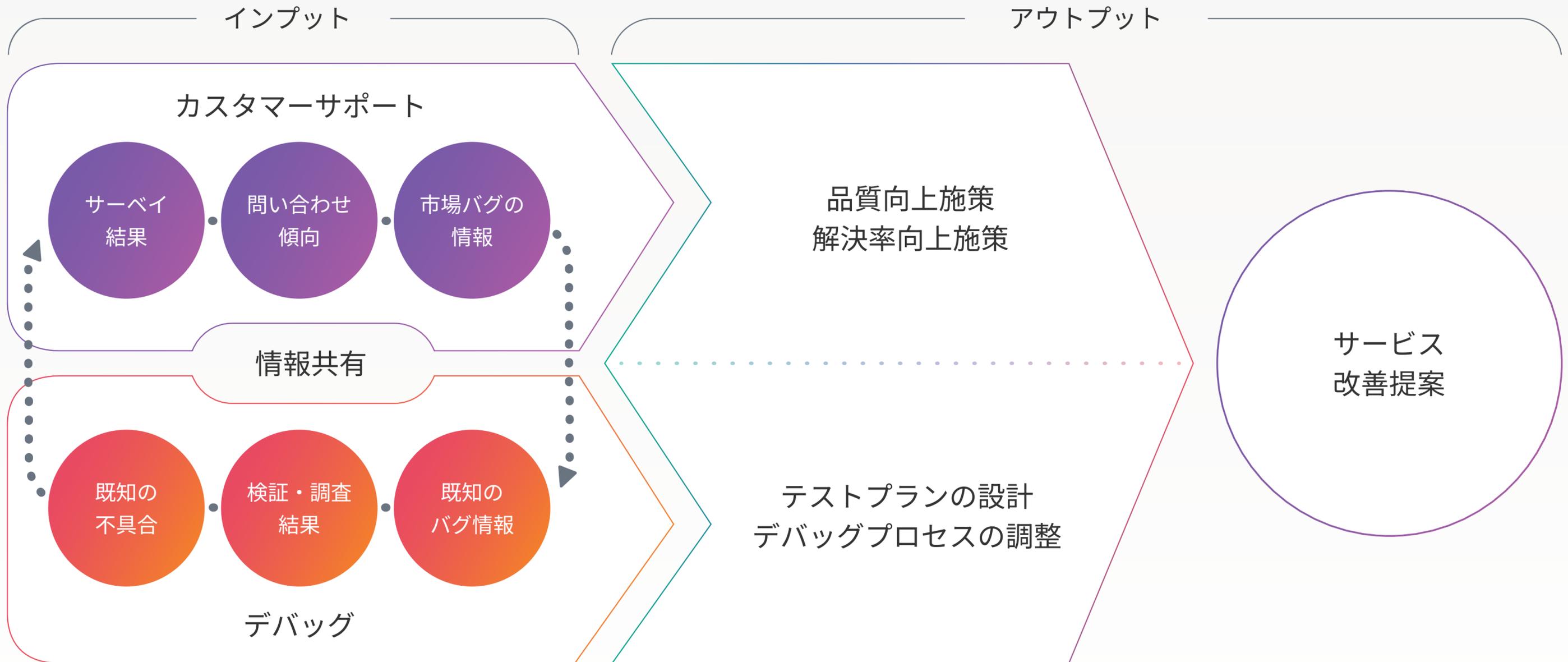
- 特徴 —
貴社の方針を深くサービスに
浸透させるために専属のSVが貴社に常駐。
他のプランとの併用も可能。



REPORT

レポート・アウトプット

デバッグチームとサポートチーム、それぞれの視点からのご報告に加え、業務を遂行する過程で発生した情報を組み合わせて、サービスの改善/ファン化の促進に向けたご提案いたします。





ACHIEVEMENT

数多くのツールでの利用実績

デバッグ、カスタマーサポート共に、多種多様なツールでの利用実績がございます。

業界で主流のシステム・ツール類の使用実績だけでなく、各企業様が独自で用意されたツールにも、柔軟に対応いたします。

BTS タスク管理

RICETTA
REDMINE
Jira
Back log
Mantis
Quangaroo
Confluence

コミュニケーション 情報共有

Chatwork
Slack
Teams
Google Workspace
Office365
LINE
Salesforce

CS 顧客対応

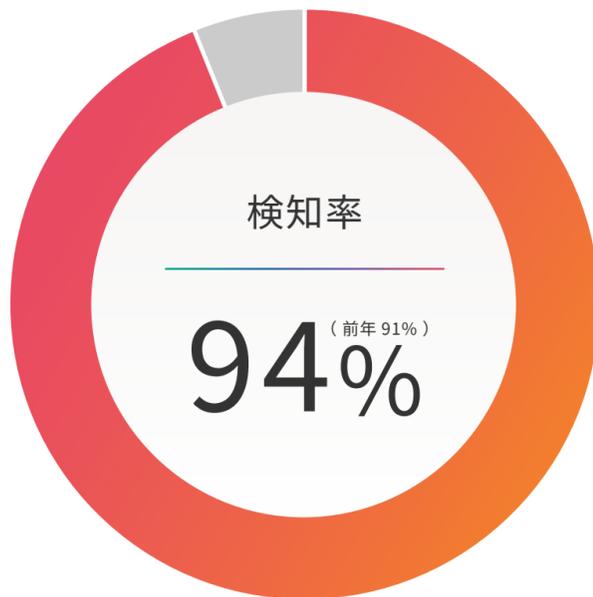
Zendesk
MailDealer
FastHelp5
BIZTEL
MiiTel
AVAYA
Twitter/Facebook



VOICE

導入済み企業様のお声

連携による成果は数値でも明確に表れ、導入された企業からも大変ご好評をいただいております。



バグ検知数の増加

(年間集計)

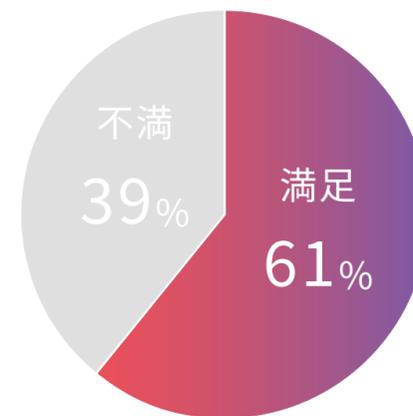
検知数

5,525/5,878 件

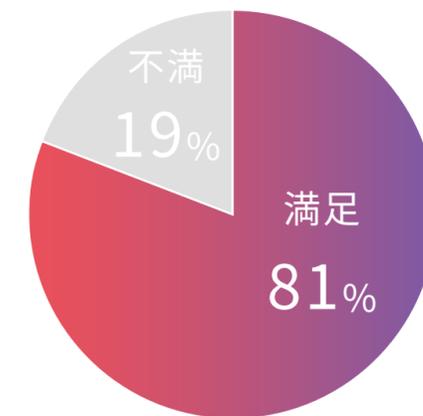
シリアスバグ数

94/744 件

顧客満足度の増加



導入前



導入後

ご担当者様の声

知識不足からくる判断の遅さや、適切とは言えないお客様へのサポート、ルーティンワークに囚われて独創的な視点を失ったデバッグによって低下した品質を改善するのが課題でした。

対策としてデバッグとサポートの連携サービスを導入しましたが、**開始数ヶ月で顕著な変化が表れ、大幅な改善を体感しており、今まで無かった感謝の声が届く、SNS など外部でも評判になる**など数値以上の効果も確認しています。

当社における重要課題である**UXの向上において、デバッグ・サポート双方の取り組みの貢献度は絶大**であり、非常に感謝しております。



COMPANY OVERVIEW

会社概要

商号 ポールトゥウィン株式会社 (Pole To Win, Inc.)

代表 代表取締役 CEO 志村 和昭

住所 愛知県名古屋市千種区今池 1-5-9
東京都新宿区西新宿 2-4-1 新宿 NS ビル 14F

- 事業内容
- ゲームデバッグ事業
ゲームデバッグサービス
 - ソフトウェアテスト事業
ソフトウェアテストサービス
品質コンサルティングサービス
 - カスタマーサポート事業
カスタマーサポートサービス
 - ネットサポート事業
コンテンツモデレーションサービス
パトロール・不正対策サービス
バックオフィス・BPOサポートサービス

認定資格



当社はポールトゥウィンホールディングス株式会社（東証プライム：3657）のグループ企業です。



CONTACT お問い合わせ

ご不明点や質問・相談がございましたら、お気軽にご連絡ください。

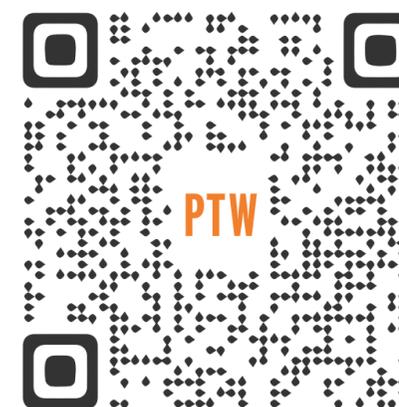
電話でのお問い合わせ



03-6625-8331

平日 10:00 ~ 19:00

Webでのお問い合わせ



<https://www.service.ptw.inc/contact>



<https://www.service.ptw.inc/>

当社のホームページでも資料請求・お問い合わせができます。