

豊富なデバッグ環境とゲームに知見のあるスタッフが多数在籍

ゲームデバッグ

サービス紹介資料



PTW

Pole To Win

ポルトウウィン株式会社



目次

PTWのゲームデバッグサービス	----- 3ページ
選ばれる理由	----- 4ページ
対応範囲	----- 5ページ
導入事例	----- 6ページ
運用イメージ	----- 7-8ページ
サービス品質向上への取り組み	----- 9ページ
サポート×デバッグ連携の取り組み	----- 10-11ページ
ポータルウイン事業拠点一覧	----- 12ページ
ご利用開始までの流れ	----- 13ページ
よくある質問	----- 14ページ
会社概要	----- 15ページ
問い合わせ先	----- 16ページ

ポルトウインの デバッグサービスとは

家庭用ゲーム機からスマートフォンアプリ、ぱちんこ遊技機まで、ゲームソフトウェアの不具合を検知し報告を行い、リリース前の対応を強かにバックアップいたします。

最近では、NFTマーケットプレイスやメタバースなど、新しいプラットフォームも対応。リリース直前のプロダクト状況をカスタマーサポート部門と連携することで、効率的なサービス運用を実現します。

※プログラミング・ソースコードの修正、その他開発支援作業は含まれておりません。



**豊富な知見をもとにゲームのバグ(不具合)を迅速に発見
ゲーム品質・ユーザー満足度の向上を支援します**



業界25年の信頼性

国内初のデバッグBPO事業を設立し、IT・ゲーム業界にて25年以上の実績があります。
これまでに培った豊富なゲーム知識・デバック知見をもとに高品質なサービスを提供しております。



多種多様なテスト環境

スマートフォン端末（600機種、5,000台以上）をはじめ、家庭用ゲーム機、新旧OS、シールドルームや防磁テント完備（一部拠点）など、多種多様なテスト環境を完備しているため、お客様のご要望に応じた柔軟な体制をご用意いたします。



リリース後の運用サポート

様々なサービスを提供しているため、ゲームリリース後にはサービス運営に必要なカスタマーサポートやモニタリングなどの運用業務まで一括で委託可能となっています。

ゲームデバッグサービス 対応範囲

1 ゲーム機能検証

検査項目書に沿ってゲームをプレイし、各機能が正常に動作しているか、不具合が出ていないかの検証を行います。

2 テスト設計

お客様のご要望に応じて、当社にて検査項目立てを行います。作業範囲、作業内容等を擦り合わせ、デバッグ箇所を明確化します。

3 フリーデバッグ

項目書チェックから抜け落ちるような不具合を見つけ出すため、ゲームユーザー目線でフリーで操作しながら各機能をチェックいたします。

4 ガイドラインチェック

各メーカーが定めるガイドラインに対して、その内容に沿ったゲーム仕様になっているのかを事前にチェックいたします。

5 レポートニング

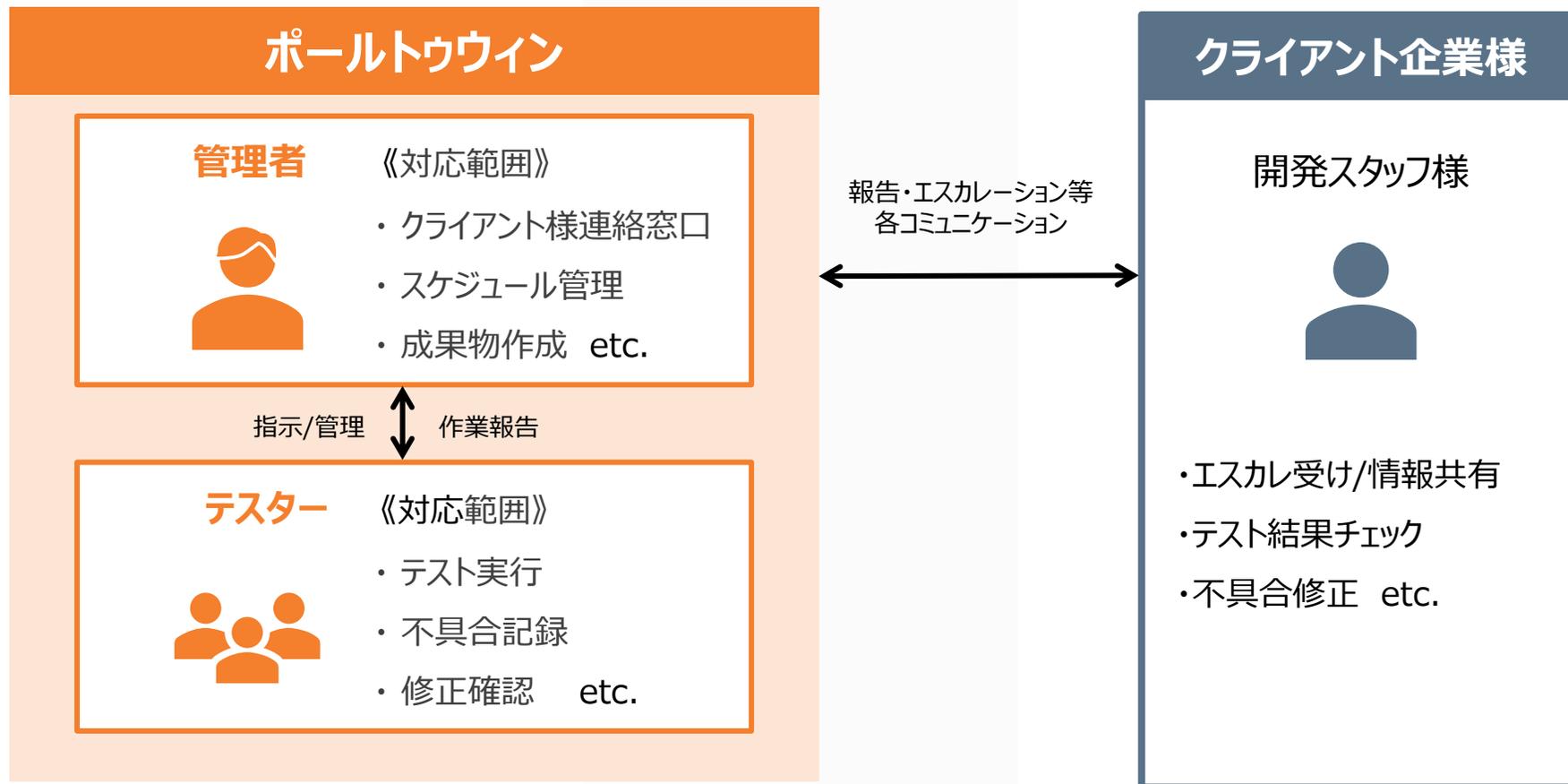
不具合検知数やテスト進捗の報告、不具合部分の納品（画面キャプチャ/動画）など、ニーズに合わせたレポートニングを行います。



導入事例

	ゲーム開発会社様 A社	ゲーム開発会社様 B社	ゲーム開発会社様 C社
お客様課題	オフショア拠点にあるお客様QAチームが急遽稼働停止になり、その期間のテスト人員リソース確保の為に、当社にご相談をいただきました。	新規でリリースするタイトル数も多く、運用中タイトルも複数抱えており、新OSや新機種が発売される度に検証端末・環境準備に苦慮されていました。	クローズドβテスト（CBT）実施時のユーザー問い合わせ数の抑止、及びサービス品質を確保するため、当社にご相談をいただきました。
当社提案 業務成果	《 タイトな納期への対応 》 急なご依頼の中でも、適切なスケジューリングと人員体制構築により、お客様開発進捗を滞らせることなく、テスト作業を完遂しました。	《 豊富な端末・検証環境 》 モバイル向けタイトルにおいては、最新機種・新OSもカバーした検証環境にて業務を実施。OSも各バージョンで保有しており、幅広くチェックを行いました。	《 カスタマーサポート連携 》 当社からはゲームデバッグサービスの提供と共に、既に同社へ提供中だったカスタマーサポート業務の現場チームとも連携。問い合わせ件数抑止にも貢献。

作業スタッフ体制



※クライアント様拠点内での作業希望の場合は協議のうえご提案いたします。

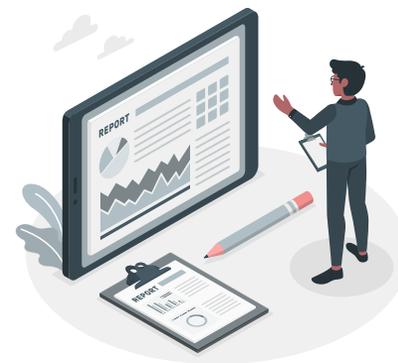
バグ報告形式

1 情報共有ツール利用

- ✓ バグトラッキングシステム(BTS) を当社にて手配し、デバッグ結果報告・情報共有を行います。不具合の検証後、即時報告がしやすく、不具合カテゴリやステータスのカスタマイズも可能です。
- ✓ その他、お客様から当社へアカウントを付与いただくことで、「Redmine」「Jira」「Backlog」「Slack」などでも、ご報告が可能です。

2 Excelシート提出

- ✓ 作業終了報告時に不具合をExcelにまとめて、ご報告いたします。
- ✓ バグレポートを、御社のご要望に沿った形で最適化いたします。



サービス品質向上への取り組み

1 人材採用

- ✓ ゲームが好きな20代を中心に採用しています。
- ✓ 普段ゲームをしている中でバグを発見するなど、ユーザー目線でプレイできるスタッフが多く、コミュニケーション能力も大事にしています。

2 社内教育

- ✓ ゲームタイトル経験者による業務説明や勉強会など、ゲーム知識を高める活動も実施しています。
- ✓ OJT、eラーニング、資格取得(JSTQB等)など、研修制度も充実しています。

3 運用体制

- ✓ 当社で10年以上管理者やリーダーを経験しているスタッフを各プロジェクトに配置することで安定的な運用体制を構築しています。
- ✓ テスター向けのチェックマニュアルなどの導入により、チェック観点に対する認識の落とし込みを防ぎます。

4 表彰制度

- ✓ 社内表彰制度を設けることで、スキルアップに対するモチベーションの向上を図っております。
- ✓ バグ発見に至った気付きやナレッジ、ノウハウの共有にも繋がっています。

カスタマーサポート×ゲームデバッグ連携提供

PTWでは、カスタマーサポートとゲームデバッグ業務(バグ・不具合の検知)を連携させたワンストップサービスも提供しております。

<カスタマーサポート(CS)>

- ・高いホスピタリティ
- ・多彩な対応チャネル
- ・ユーザーの声/トレンドの把握



<ゲームデバッグ>

- ・検証/テストのノウハウ
- ・ゲーム仕様の把握
- ・豊富な検証機材

CS×デバッグ連携提供のメリット

01

回答速度・一次解決率UP

CS単独では把握しきれないゲームの細かな挙動や仕様への質問も、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。

02

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対応可能へ。

03

バグ検知率・精度の向上

デバッグチーム単独では検知できず、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。

04

幅広い分析と改善提案

ユーザーから寄せられる意見や要望などVOCを共有し、分析。ユーザー体験向上への改善点をご提案。

技術・情報を相互共有し、お客様サービスのUX最大化に貢献

UX・・・User Experienceの略称。ユーザーが製品やサービスから得る経験および体験価値。

カスタマーサポート×ゲームデバッグ連携の中心拠点 PTW名古屋センターのご紹介

名古屋センターでは、カスタマーサポート、デバッグ検証、翻訳業務のほか、SNS運用代行、動画メディアへの投稿代行、GM対応、風評調査など、ゲーム運営に必要な多くの業務へ対応しております。

PTWが提供するゲーム支援サービスの中心拠点です。

【ゲームデバッグエリア】

- モバイルゲーム（スマホアプリ）をはじめ、パチンコ遊技機・回胴式遊技機の動作検証へも対応。
- 外部への音漏れ防止対策やデバッグルームを複数設け、各部屋厳重に入退室管理を行うなど、万全なセキュリティを完備。

【カスタマーサポートエリア】

- 現在約115名のスタッフが在籍。比較的女性の割合が多く、きめ細やかなユーザーサポートを実施。
- 英語・中国語・韓国語を軸として、外国語でのお問い合わせにネイティブのスタッフが対応する多言語サポートサービスも提供可能。

※その他の当社拠点は次ページをご覧ください。



ポールトゥウィン事業拠点一覧

エリア	センター名	ゲームデバッグ	カスタマーサポート	ソフトウェア検証	モニタリング/その他
北海道	札幌第一	○			
	札幌第二			○	
	札幌第三		○		○
東北・北陸	八戸				○
	仙台	○	○		○
	新潟	○	○	△	
関東	秋葉原	○	○	○	○
	新宿/丸の内/上野/芝浦	○			
中部・近畿	名古屋	○	○	○	○
	久屋大通			○	
	甲府			○	
	金山				○
	岐阜				○
	瑞穂	○			
	大坂	○			△
	京都/京都十条	○		○	
九州	北九州		○		○
	博多	○	○	○	△
	大分				△
	佐賀				△

ご利用開始までの流れ

STEP 1



ヒアリング

対応タイトル/作業内容/
作業期間/報告方法/
データ受渡方法など、各
種情報をお伺します。

STEP 2



ご提案

お客様の要件にマッチし
た運用方法・サービスレ
ベル・体制などを検討し、
ご提案します。

STEP 3



利用開始

ご提案内容をもとに、テス
ターの配置や機材の手配
を行い、デバッグを開始い
たします。

STEP 4



利用終了

デバッグ作業完了後、
データ納品、レポート等
の提出を終えてサービス
完了となります。

よくある質問

Q1. 作業者はどれくらい在籍していますか？

A. 全国の作業センターに、延べ約3,000名のテスターが在籍しています。

Q2. どれくらいの作業規模まで対応できますか？

A. 数名×数日で行う短期作業から、数十人の大規模な作業まで実績があります。お客様ご要望をお聞きした上で、最適な人員配置をご提案いたします

Q3. 部分的な検証もお願いできますか？

A. ガイドラインのみ、多端末のみ等、ご要望に沿った対応が可能です。

Q4. セキュリティへの取り組みを教えてください

A. 情報セキュリティマネジメントに対する第三者適合性評価制度である「ISO/IEC27001」を取得しております。技術的・人的・物理的な各セキュリティ対策を施しております。

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
本社	愛知県名古屋市千種区今池1-5-9 オフィスイリヤビル2F

事業内容

- ◆デバッグ事業
 - ・ゲームデバッグサービス
- ◆ソフトウェア品質検証事業
 - ・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
- ◆ネットサポート事業
 - ・カスタマーサポートサービス
 - ・モニタリングサービス (投稿監視/広告審査/サーバー運用監視)
 - ・不正対策サービス
 - ・環境構築・移行サポート
 - ・BPR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

お問い合わせ

ご不明な点や質問・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>

会社情報・相談したいサービス・ご相談内容をご入力の上、お問い合わせください。

<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。