

# ソーシャルアプリサポート サービスのご紹介

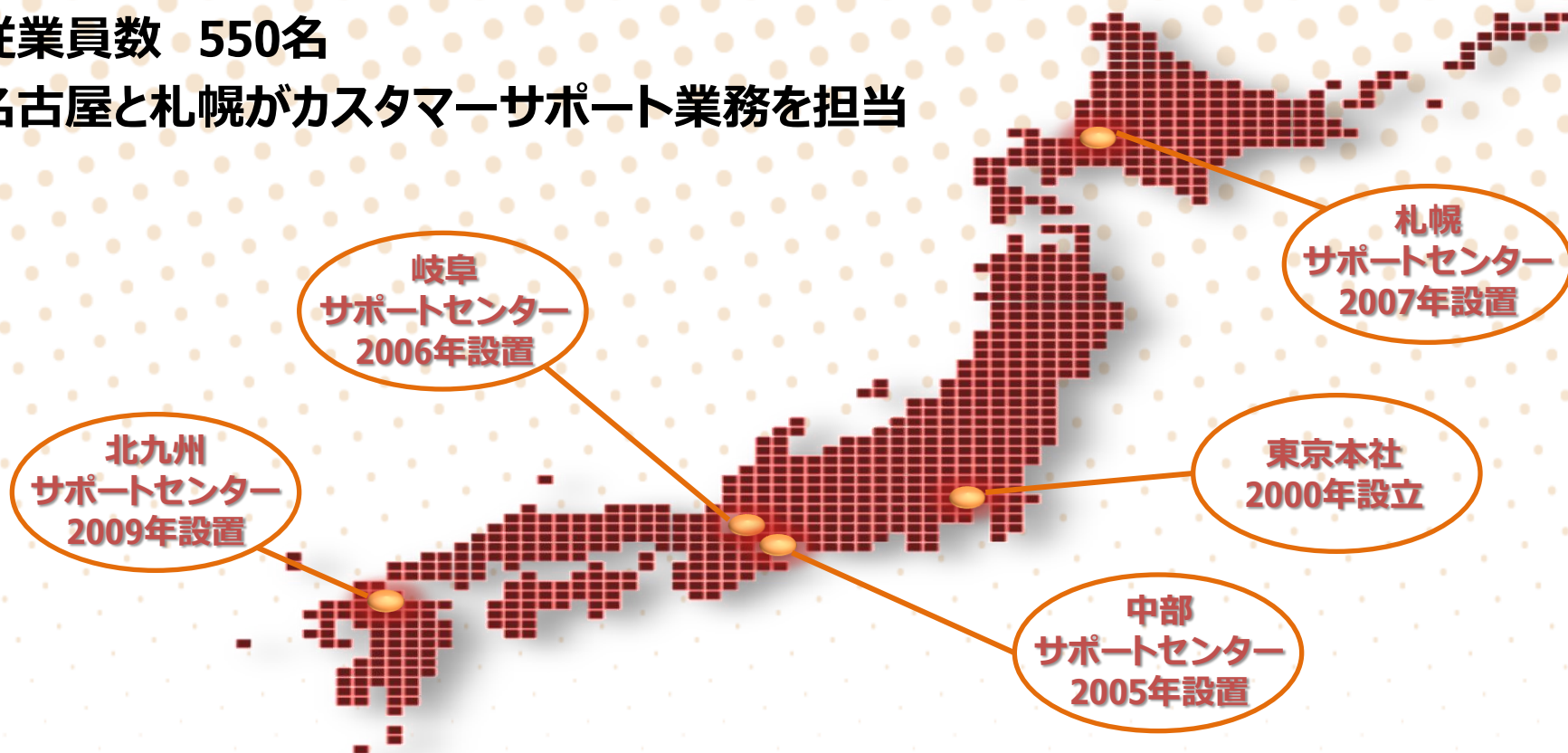
ピットクルー株式会社



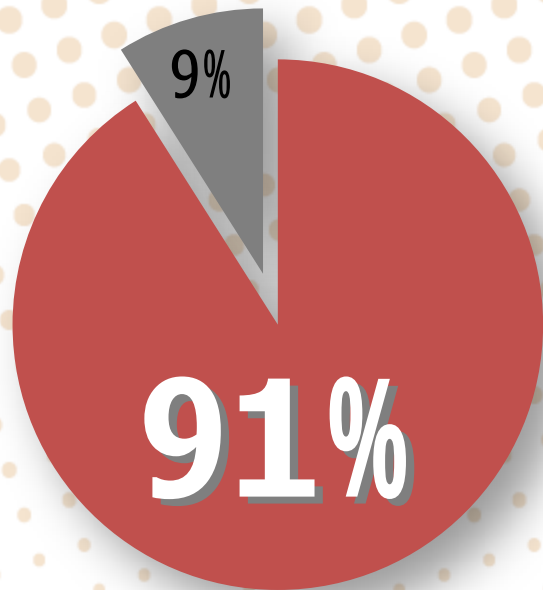
# ピットクルー株式会社とは?

インターネットコンテンツの監視・サポートが主な仕事です。

- ・東京本社と国内4か所の作業拠点
- ・従業員数 550名
- ・名古屋と札幌がカスタマーサポート業務を担当



# アミューズメント関連の取引先が多く ゲーム系サポートの経験が豊富です。



ピットクルーでは、Web系・ゲーム系などを提供する企業さまから数多くの電話・メールによるカスタマーサポート窓口をお預かりしており、コンシューマゲーム機、携帯電話向けアプリ、パソコンソフトといったコンピュータアミューズメントに関する経験・知識を豊富に備えております。

- ゲーム・エンターテイメント
- ビジネスなど他サービス

カスタマーサポートにおける主要取引先の  
実に**91%**がゲーム・エンターテイメント系!

特徴①

**ユーザーの顧客満足度を高める  
安心のサポートサービスを提供します。**

**蓄積された経験に基づいた  
充実したFAQ**

1,000タイトル以上のサポート実績で蓄積した過去のデータを分析し、ユーザーにご満足いただける適切なFAQをサービスイン当初からご用意します。

**対象に合わせた適切な  
人選/人材配置**

カスタマーサポートに携わる約100名のスタッフから年齢層・性別・趣味などを考慮して、貴社タイトルの特性に合わせた人材をご用意します。

**高度なサポートを実現する  
多彩なノウハウ**

様々なゲームジャンルやプラットフォームでのサポート実績があり、あらゆるタイトルで臨機応変かつ迅速なサポートが行えるノウハウをご提供します。

特徴②

# コンテンツプロバイダ様安心の サポート運用体制を提供します。

## 分析と効率化を繰り返し コストアップを回避

問い合わせ内容を分析し、テンプレートの汎用性を高めるなど、大量処理を実現しながらもコストアップを抑えた運用をご提案します。

*※契約プランにより対応内容が異なります。*

## お客様の声を集めて 意見・要望を分析

問い合わせに寄せられる意見・要望を分析し、サイト表記の修正やFAQ追加のご提案等、顧客満足度を高める為のご提案をさせていただきます。

## リスクを最小限に抑える 件数増加への対策

障害やエラー発生等によりお問い合わせの激増した場合には、即時に対応をご提案・協議させて頂き、コストの増加や対応負荷の増加を最低限に留めます。

# コストを抑えた安心の費用設計!!

**バリュー①** プラットフォーム追加でも費用は**無料**

既に当社へサポート依頼を頂いているタイトルであれば、別プラットフォームリリースにおける追加のサポート依頼を頂いた場合でも、**追加料金は発生いたしません。**

**バリュー②** 新作タイトルが追加されても**月額固定**

新規タイトルを追加しても、予め契約している上限件数自体に変動がなければ、新規タイトル追加による**ランニング費用増額はございません。**

※但し、初月のみ準備料金として新規タイトル準備料金を申し受けます。

# ソーシャルアプリ サポートに求められる ニーズを満たしたサービスプランをご用意

休日のみ運用のプランからユーザーのニーズに合わせたフルサポートまで、タイトルの展開規模、貴社の体制やご予算にあわせたサービスプランからお選び頂けます。



平日は自社で  
対処するので、  
休日のみサポートを  
代行してほしい。



問合せが多くて  
困っているので  
低価格かつ大量に  
処理して欲しい。

貴社と協力して年中無休体  
制を低コストで実現する

休日対応  
ミニマムプラン

傾向分析による  
大量処理を実現した

365日対応  
プラン

# ピットクルーは心をつなぐ!!



ユーザーの想いを意見や提案に変えて企業に届ける  
強力な橋渡し役として活躍します!!