

# TECHNOLOGY REPORT

カスタマーサービス編

:DeNA

株式会社ディー・エヌ・エー

# CONTENTS

- 1 まえがき P.3~
- 2 カスタマーサービス 基本方針 P.5~
- 3 カスタマーサービス ポリシー P.7~
- 4 カスタマーサービス 体制 P.9~
  - 4-1 品質を司る部門の集約
  - 4-2 カスタマーサービスの役割
  - 4-3 有機的な繋がり
- 5 カスタマーサービス向上に対する取り組み P.14~
  - 5-1 お客様対応
  - 5-2 ご意見の収集
  - 5-3 プライバシー対応
  - 5-4 社会的品質向上の取り組み
  - 5-5 サービス品向上の取り組み
- 6 カスタマーサービス 実績 P.20~
  - 6-1 従業員満足度 / 対応実績 / 対外活動
  - 6-2 お客様の声

01

まえがき

# 全てのお客様にDelight品質を。

品質本部は全てのお客様に想像を超えるDelightを感じていただける品質を目指しています。

Delight品質とは、お客様が期待する当たり前品質を大きく超えたところにあります。

これはDeNAの品質を司る部門が追い求める、最高の品質状態を表す概念です。

夢中になって遊ぶ楽しさ、日々実感する確かな便利さ、かけがえのない健やかさ、世界があっと驚く新しさ、そして安心、安全、健全である事。これらを全て満たす事は大変難しいですが、高度な検証作業を通して品質を高める品質管理部、お客様の声を直接聴かせていただくカスタマーサービス部を一つの本部に集約し、両部門がそれぞれの専門性を活かし、交わりながら活発な品質向上活動を行っています。

**品質本部 本部長 三村宏康**

02

# カスタマーサービス 基本方針

# お客様のDelightに繋がる あらゆる品質向上活動を推進する。

## カスタマーサービス 基本方針

DeNAは、インターネットやAIを自在に駆使しながら一人ひとりの人生を豊かにするエンターテインメント領域と、日々の生活を営む空間と時間をより快適にする社会課題領域の両軸の事業を展開しています。

プロダクトの品質、サービスの品質、そして社会の公器として求められる品質は、対象となるプロダクトにより大きく異なります。我々の考える品質とは単に障害の有無だけではなく、お客様の声を活かし、大きなDelightをお届けするレベルでなければなりません。

品質管理部、カスタマーサービス部の隔てなく、品質本部全員がDQM（DeNA Quality Management）を通じて、お客様のDelightに繋がる品質向上活動を妥協無く全力で推進します。

DeNA Quality Management：品質領域を「プロダクト品質」、「サービス品質」、「社会的品質」に分類し、対象プロダクト・サービス毎に最適化された品質管理手法

03

# カスタマーサービス ポリシー

# 「安心」・「安全」・「健全」に配慮し、ユーザー体験の向上を追求する最先端のセンターを目指します。

## カスタマーサービス ポリシー

DeNAのカスタマーサービスは、国内外問わずに24時間365日体制で稼働しています。お困り事が発生しない仕組み作り、お困り事発生後の速やかな対応、個人情報の保護、ならびにお客様が「安心」・「安全」・「健全」にサービスをご利用いただくために、AIや最先端の技術を駆使して実現しています。

ユーザー体験を向上するためには、お客様のご意見に耳を傾ける事がとても重要です。各種ツールを活用して積極的に意見を収集し、経営、ならびに事業サイドにリアルタイムに声を届けています。

これらは日本国内だけではなく、全ての出荷国に適用されています。現地の文化を深く理解し、国内同様に質の高いカスタマーサービスを提供しています。

また、お客様の声を積極的に活用し、品質管理部と協働しながらユーザー体験向上に向けた改善活動も積極的に行っています。



04

# カスタマーサービス体制

# カスタマーサービスに携わるメンバー

サービスを提供する国や地域にあわせて、それぞれの言語でご対応できるようにカスタマーサービスの拠点を設けており、より多くのお客様に、安心してサービスをご利用いただけるようにしています。

また、国や地域ごとに、法律やガイドライン、世俗的習慣や価値観が異なるため、現地のルールやモラルにも配慮しながら、安全性と健全性を担保するよう努めています。



# 品質を司る部門の集約とモノづくり強化

## ワンストップによる品質改善

出荷前は品質管理部、出荷後はカスタマーサービス部という二分化した考え方では「Delight品質」は実現できません。より良い品質を作り込むためには、上流工程から運用フェーズの全ての工程でプロダクト開発に参画する事が重要です。仕様1つ、障害1つに対しても、品質管理部が考える品質と、カスタマーサービス部が考える品質は異なります。

共通言語化されたDQM活動をベースとしながらも、異なる品質観点を持つ品質管理部、カスタマーサービス部が協働し、仕様、障害等多岐にわたる観点で深いディスカッションを行い、より大きなDelightをお届けする体制が整っています。



# 「お客様の為にできること」 そのすべてが私たちの役割です。

## カスタマーサービスを大きく超えた役割

カスタマーサービス部門では一般的なお客様対応だけでなく、DeNAグループのサービスや、広告などのプロモーション、SNS上などで実施されるキャンペーンに対して企画段階から連携し、品質向上に努めています。

より多くのお客様の声を聴くために、お問合せ/ご意見などの受動的なデータのみならず、先端技術を利用して能動的に様々なデータを収集し、分析を加えた改善点を事業サイドにフィードバックしています。

ライブストリーミングなどのリアルタイムの監視では、監視サイクルやレギュレーションの策定、有事の際の速やかな公的機関の通報を実施しています。

海外対応においては現地文化を深く調査し、最適化したレギュレーション、オペレーションを構築しています。

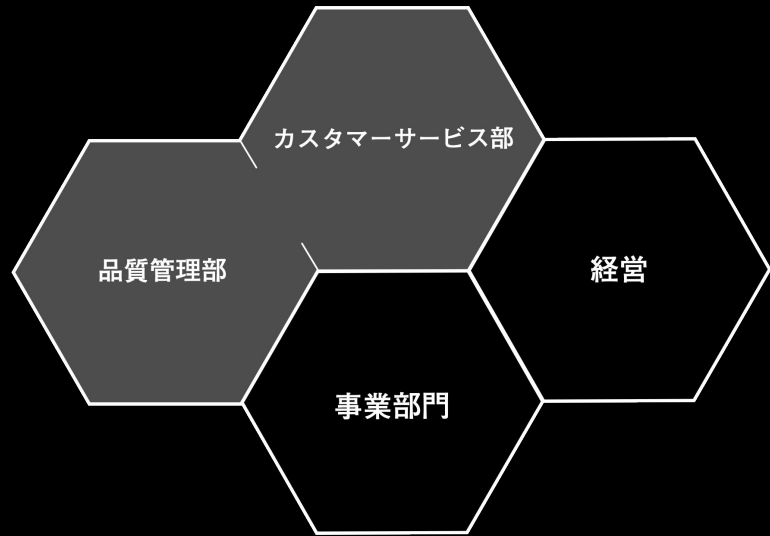


# 部門間の「有機的な繋がり」は、 お客様の声を速やかに適切に反映するために。

事業リスクやお客様の声を速やかにキャッチアップするためには、プロダクトのライフサイクルを通して適切な情報をリアルタイムに収集し、正確な情報を元に関係各所と対応していく必要があります。

リリースしたサービスやキャンペーンの反響をお客様からお寄せいただく声だけではなく、SNS、Web媒体、各サービス領域のニュースなどにも耳を傾けています。

また、特にリスク対応においては初動の速度と二次対応の精度が重要となりますが、事業部門や経営層と有機的に繋がる事により安全性の担保を可能としています。また、各サービスの高速改善にも貢献しています。



05

# カスタマーサービスの向上に対する取り組み

# お客様対応をより迅速に、より丁寧に。

## 受電システムの刷新

・電話の受電システムを刷新し、お客様がより快適に繋がる仕組みを構築しています。

従来は80%のお客様に対して約90秒で応答していましたが、現在は約15秒でオペレーターが応答可能となっています。

応答メニューも適宜組み替え、常にお客様目線で改善を続けています。

## チャットボットの導入

国内のゲームでは珍しく、チャットボットによる自動応答とオペレーターによる応答を組み合わせたサポート業務を進めています。

一般的にはサポート業務の対応は日中の時間帯となりますが、ご利用いただくお客様の利便性を考え、夜間帯でも応答が出来るようにしています。約50%のお客様がチャットボットによる即時対応をご希望されており、サービスによってはチャットボットのみで70%の解決が見られています。

<https://engineering.dena.com/blog/2022/04/chatbot/>

## お客様目線の技術選定

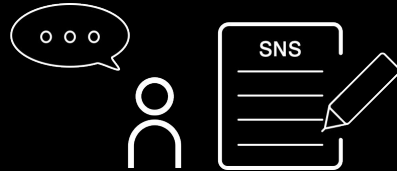
お客様対応では受電システム、メールツールの利用が一般的ですが、それらに加えて様々なツールを利用し、迅速でお客様目線に立った技術の導入を常に模索しています。

各種ツールはお客様にとって最適なものを選択しており、例えばヘルプシステムは4種類、アンケートシステムを4種類使い分けるなど、様々な取組みをしています。また、新しい技術は部内で適宜検討され、更新されています。

# インターネットの片隅に書かれたご意見も 運営の心の真ん中まで届けます。

## 分析基盤を活用したデータ収集

SNSやストアなど、お客様の声に常に耳を傾けています。



お問合せやご意見の数は、ご利用いただくお客様の0.1%未満に過ぎません。多くのお客様により良いサービスをお届けする為に、当社の分析基盤を用いてインターネット上に存在する様々な声に耳を傾け、改善に繋げています

## いただいたご意見をサービス改善へ



ご意見の収集

事業サイドにフィードバック



サービスの改善

お問合せ、ご意見Box、各サービスで実施するアンケートは、担当スーパーバイザーが全て目を通して頂いています。お客様のお困り事、更なる改善に繋がる事、より良いサービスに繋がる事は、例えひとりのお客様の言葉であっても事業サイドにフィードバックをしています。



# お客様のプライバシー情報を守るために。

## 個人情報の取り扱い

お客様からお預かりする個人情報は多岐に渡ります。セキュリティ部門と連携し、お預かりする情報1つひとつに重要度のレベルを設け、厳格なアクセス管理や、取り扱い上に応じてリモートワークの可否も決めています。

各種ツール類に付与する権限情報の全てが可視化、一元管理されています。

これらの管理情報は部門内に独立して存在するセキュリティ推進チームが月次で棚卸しを管理監督、監査をする事により、安全性を担保しています。

## 専用端末利用と高度な管理体制

個人情報の漏洩を防止するために、通常業務で使用するPCと、個人情報へアクセスするPCを物理的に分けて利用しています。通常業務で使用するPCからは個人情報へのアクセスを遮断し、個人情報へアクセス可能なPCは仮想デスクトップ化され、不必要な外部通信を全て遮断し、個人情報を外部送信できない仕組みを構築しています。

また、管理職層も含み全て画面録画が行われ、起動時間の管理、イレギュラーな操作時の即時アラート等も行っていきます

## ソフト面でのセキュリティ強化

セキュリティは物理的な防止だけではなく、従業員教育も重要です。毎月行われる全社的な各種研修だけではなく、カスタマーサービス部独自の入社時研修、定期的な研修、テストを通して不正防止に努めています。

また、リモートワーク時における執務環境の事前確認、誓約書の提出、オンライン会議でのカメラオンを必須とする等各種対策を行い、予期しない不正をソフト面からも防止しています。

# 社会に求められる品質を。

## 社会的品質向上の取り組み

### 24時間365日体制

お客様に「安心」・「安全」・「健全」にご利用いただくために、24時間365日体制で、テキスト、画像、配信等の審査を行っています。これは日本国内だけでなく、海外の出荷国に対しても同様の体制で運用しております。

トラブル発生時は速やかに各国の公的機関へ通報を行う仕組みも構築されています。

### 未成年保護、誹謗中傷対策

検知システムによるテキストのスコア化、審査ツールによる効率的なリアルタイム監視、AIによる自動検知や各種アラート等、最新の技術と有人監視を組合せて未成年保護、ならびに誹謗中傷対策等を行っています。

それらに加え、通報対応や見回り等も実施しています。

### 出荷国に最適化

日本国内の審査基準では、出荷国すべてを網羅する事は出来ません。出荷国に最適化された審査基準を作るためには、人種、言語、文化等を深く理解する必要があり、現地のパートナーと協力し、独自の審査基準を作成しています。また、審査方法、審査ツールも出荷国に最適化をしています。

# お客様体験の品質をより高めるために。

## サービス品質向上の取り組み

### 競合調査とプロダクトチェック



開発初期から、競合となるサービスのUX（ユーザー体験）調査を行い、DeNAのプロダクトがユーザーの期待している品質を超えているかチェックします。

### ユーザー体験向上ハンドブック



品質管理部門と連携し、「ユーザー視点」を可視化、言語化し、プロダクトチェックの基準を標準化しました。例えば理解度、視認性、自己解決性等のように重要な観点を15に分類し、さらに40のサブカテゴリを設け、チェック項目を可視化する事により、どの担当者でも的確なチェックとフィードバックを可能にしています。

サービス品質：ユーザー体験を起点とした、サービスの有効性、面白さ、便益性などの品質項目

06

# カスタマーサービス 実績

# 多くのお客様へのご対応はもちろん、 社外組織等への貢献にも取り組んでいます。

## メール対応 25万通/年 ライブストリーミングの配信チェック 3000万件/年

1年間にお寄せいただくメールだけでも25万通を超えています。全てのメールにご回答差し上げるのは当然として、対象サービスに応じた数値目標を設け、よりご満足いただける品質を目指しています。

Live配信ではリアルタイムに配信を審査しています。お客様に「安心」・「安全」・「健全」にご利用いただくために、日本だけではなく出荷国に合わせた審査基準を設け、AIや目視との組み合わせによりほぼ全配信の確認を行っています。

## 対外活動

当社はインターネット関連企業として起業し、その後20年以上に渡り様々なサービスを世の中に提供してきました。インターネットを安全に使うための知見は非常に多く、それらを社会貢献活動の一環として、学生、学校、スポーツ選手、公的機関、業界団体等の方々にセミナーとして還元しています。

- チアスクール・ランナーズアカデミー
- 高校生 ICT Conference 2021 in 神奈川
- NPB新人選手研修会
- Eスポーツ選手向け講座
- SNSの仕組みと消費者トラブルに関する講座
- 警視庁性被害者防止セミナーへの登壇
- その他公的機関、業界団体、学校多数

# Well-being Customer Center Award 2021

## 最優秀賞 受賞

お客様にDelightをお届けする為には、従業員自らが幸せでなければなりません。

働きやすい職場とは、ワークライフバランスや従業員満足度だけではありません。  
各従業員が認め合い、助け合い、自らの能力を発揮でき、成長実感が持てる事、そういった職場環境を作るために、従業員自らが積極的に活動しています。

自発的に生まれる各種ワーキンググループ活動や、他部門との兼務も推奨しています。

### Well-being Customer Center Award

カスタマーサービス業界へ従事する方々が仕事に誇りをもち、人生の幸福度を高めることに貢献する事を目指しているものです。（株式会社プロシードプレスリリースより引用）

<https://proseed.co.jp/news/well-being-customer-center-award-2021/>



# お客様の声も、DeNAの資産です。

お客様から頂いたコメントの一部をご紹介します。

当時私は高校生で、得意な科目がなく、とても多感で悩みの多い学生でした。何もなくてただただと過ごしていた毎日に、新しく「歴史を遊びながら学ぶ」という新たな風を吹き込んでくれたのがDeNAのゲームでした。イラスト、ゲームの操作のしやすさ、音楽、声優、演出など素人ながらに素晴らしい作品の世界に引き込まれた一人です。現在、私はDeNAのゲームの影響もあり、教鞭をとる立場になりました。あのゲームに出会えたことで、選択肢が増えたことに違いありません。本当にありがとうございました。

忙しいでしょうに、こんな拙い質問にも丁寧に返答頂きまして、本当にありがとうございます。もっと詳しくても大丈夫と頂いた時は単純にすごい、ここまでしてくれるのかと感心してしまいました。これからも応援しております。

お願いさせていただいたことはご対応できないとのことでしたが、そもそも無理な願いをしてしまったにも関わらず、こちらの思いを汲んでいただけた内容のご返信を頂くことができました。ありがとうございました。

何も言う事のない最高の対応をしてもらい、心から感謝しています。皆様のようなスタッフさん達がいればDeNAのサービスはさらに発展していくことと思います。

親切丁寧でした。また困ったら問い合わせしたいので、これからも親切丁寧を続けてほしいです！よろしくお願いします。

## 本資料について

本資料は、2022年8月時点の情報に基づき作成しております。

今後、DeNAグループ内の組織変更やご提供するサービスの多様化、また社会情勢や経済の変動など、様々な観点から総合的に判断したうえで、本資料に記載している体制や仕組みなどの変更を行う場合があります。

## お問い合わせ先

以下からお問い合わせください。

<https://dena.com/jp/contact/>



The logo for DeNA, featuring a stylized white 'D' with a vertical line through its center, followed by the letters 'eNA' in a white, rounded, sans-serif font.

株式会社ディー・エヌ・エー