Press Release

報道関係者各位

2018 年 9 月 3 日
株式会社ガイアックス

アディッシュプラス、ゲーム業界で活躍できる人材の育成プログラムをアピリッツと共同で開発 ～カスタマーサクセスを実現できるゲームプランナー育成へ～

株式会社ガイアックス（本社：東京都千代田区、代表執行役社長：上田　祐司、証券コード：3775、以下 ガイアックス）の出資先であるアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役　江戸　浩樹、以下、アディッシュ）の子会社で、BPO ソリューションを展開するアディッシュプラス株式会社（本社：沖縄県那覇市、代表取締役　石川琢磨、以下アディッシュプラス）は、エンターテインメントサービス、Web システム開発などを展開する株式会社アピリッツ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長　和田順児、以下アピリッツ）と共同で、ゲーム業界で活躍できる人材の育成プログラムを開発することに合意しました。

■人材育成プログラム開発背景

アディッシュプラスでは多くのスマートフォン向けゲームのカスタマーサポートを受託し、ゲームサポートの知見を積み重ねてきましたが、カスタマーサポートのさらなる品質向上を図るためには、ゲーム運用そのものの知見を得ることが必要であり、それがゲームサポートの質を高め、一層の顧客満足につながると考えました。

またカスタマーサポート業務は、オペレーターから SV/チームリーダーというキャリアパスに限定されがちであり、サポート業界の活性のためにもこれを打開する必要性を感じていました。

アピリッツの課題としては、ゲームプランナーを目指すものの、自身の目線に捉われ、ユーザーの声や要望に寄り添うことができず、ゲーム運用に支障をきたす可能性を懸念していました。

そこで両社は人材交流を通して、アディッシュプラスからは、お客様の問い合わせを、その声の温度感も含め要望を察知・分析しサービスの品質向上につなげるという強みを活かしたプログラムの提供、アピリッツからは、ゲーム運用の知見を深められるプログラムを提供することで、将来的にカスタマーサクセスを実現できるゲームプランナーの育成を目指します。

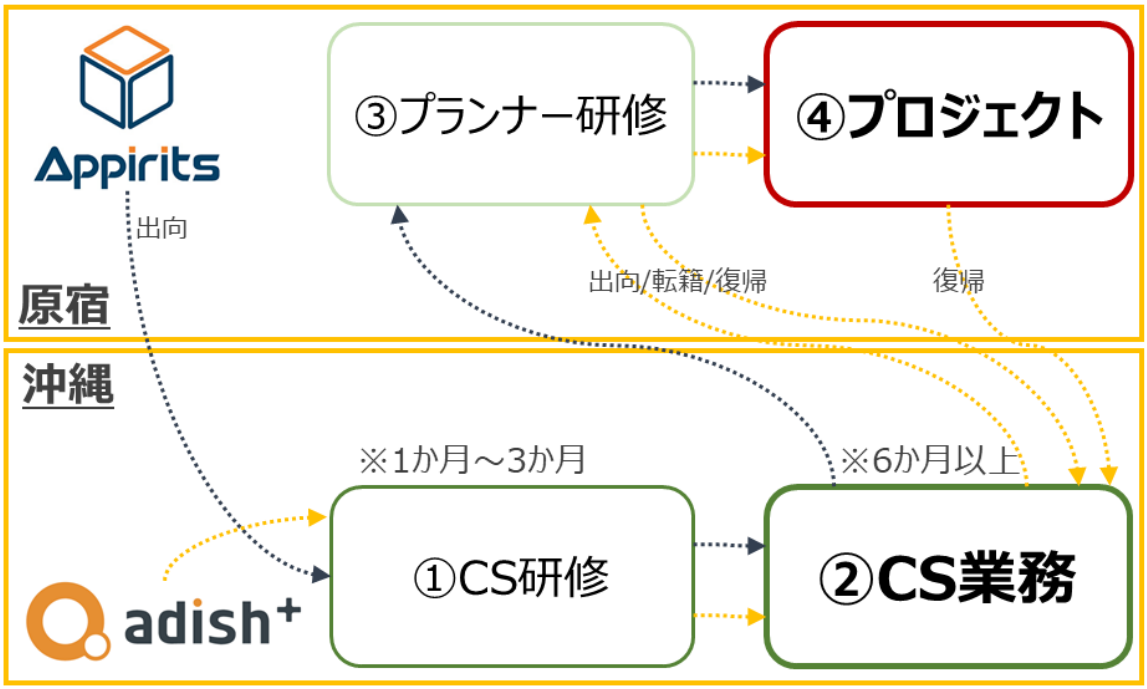
■実現すること

アディッシュプラスでは、アピリッツのゲームサポートの受託を通して、ゲーム運用に関わる情報を把握することで、より質の高いカスタマーサポートを提供できるようになります。

アピリッツでは、ユーザー視点を捉えたゲームプランナーを育成することで、多岐にわたるオンライン/ソーシャルゲームの開発運営プロジェクトにおいて、カスタマーサポートを経験したスタッフを揃えることにより、お客様目線を持ち合わせた人材による業務遂行が可能になります。

■人材開発プログラム全体像■

各社の人材育成ノウハウを持ち寄り、高度人材を育成する



■今後の展望

アディッシュプラスでは、ゲームユーザーの疑問や不安に対し、運用側の情報・視点を持って解決に取り組むことで、今まで以上にゲームユーザーに寄り添ったサービスの提供を目指します。アピリッツでは、ユーザーの声を理解・把握した上でゲーム開発に携われる人材を揃えることで、ゲーム会社に向けたより高度な人材提供が実現します。

両社はこの取り組みを通し、ゲーム業界における新たな人材教育モデルを確立させ、ゲーム業界の更なる発展に努めてまいります。

■株式会社アピリッツ 概要

設立：2000 年 7 月
代表取締役社長 執行役員 CEO 和田 順児
本社所在地：東京都渋谷区神宮前六丁目 10 番 11 号 原宿ソフィアビル 5F
事業内容：各種 Web サービスの企画・運営、各種 Web サービスのコンサルティング・アクセス解析、各種 Web サービスのパッケージ・ASP の開発・販売、各種 Web サービスシステムの受託開発、各種 Web サービスシステムのインフラ構築・保守・監視、オンラインゲームの企画、開発、運営
URL： http://www.appirits.co.jp/index.html

■アディッシュプラス株式会社 概要

設立：2012 年 6 月
代表取締役 石川 琢磨
本社所在地：沖縄県那覇市久茂地 1-7-1 琉球リース総合ビル 9 階
事業内容：24 時間 365 日対応のソーシャルメディアに関するモニタリング＆マーケティング、スクールガーディアン（子どものインターネット利用に関する課題解決）、ソーシャルアプリ、EC 等のカスタマーサポート代行（電話・メール・チャットなど）、WEB サービスの企画・構築・運用・保守
URL： http://www.adishplus.co.jp/

■株式会社ガイアックス 概要

設立：1999 年 3 月
代表執行役社長：上田 祐司
本社所在地：東京都千代田区平河町 2-5-3 Nagatacho GRID
事業内容：ソーシャルメディアサービス事業、シェアリングエコノミー事業、インキュベーション事業
URL： http://www.gaiax.co.jp/

本件に関するお問い合わせ先
株式会社ガイアックス 広報窓口：高野 TEL：03-6869-0018 MAIL： hiroshi.takano@gaiax.com
アディッシュプラス株式会社 サービス窓口：仲間 TEL：098-869-8555 MAIL： adsp-kanri-ml@adish.co.jp
株式会社アピリッツ サービス窓口：八木 TEL：03-6690-9870 MAIL： es_bphr@appirits.com