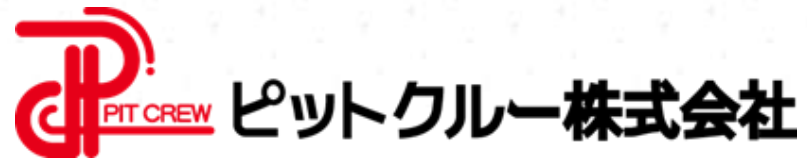




ユーザーサポートご紹介

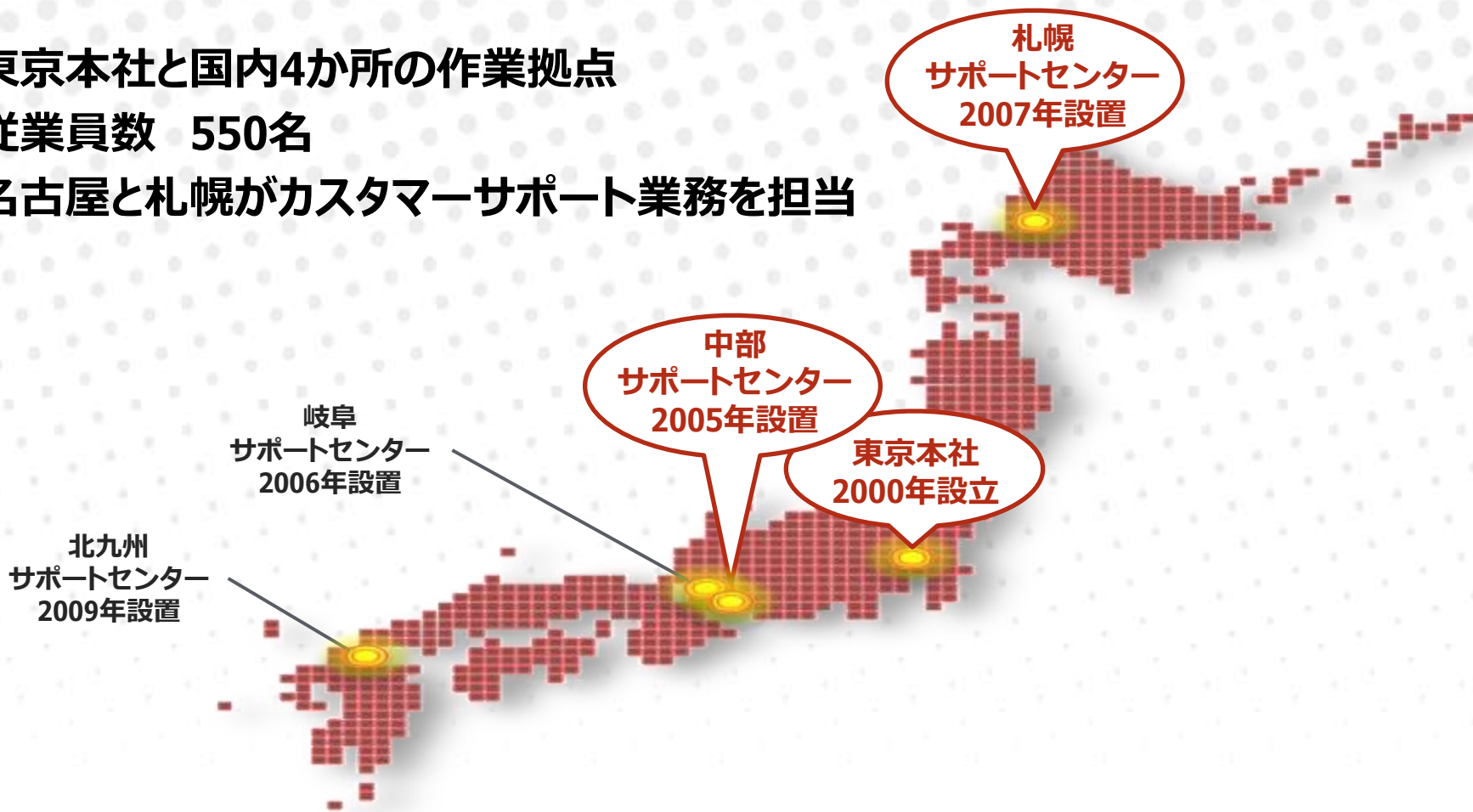




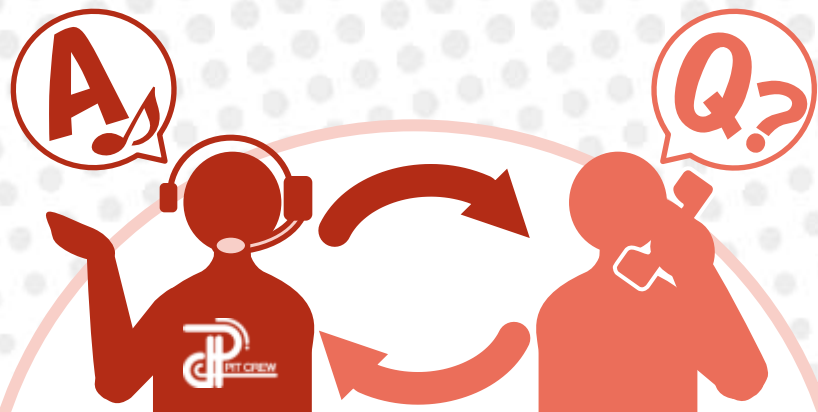
ピットクルー株式会社とは?

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



ピットクルーの**カスタマーサポート**



- **電話サポート**
- **メールサポート**

**カスタマー
サポート**

ユーザーの
声を提供

デバッグ
情報を共有

企画・開発

チューニング

デバッグ・翻訳

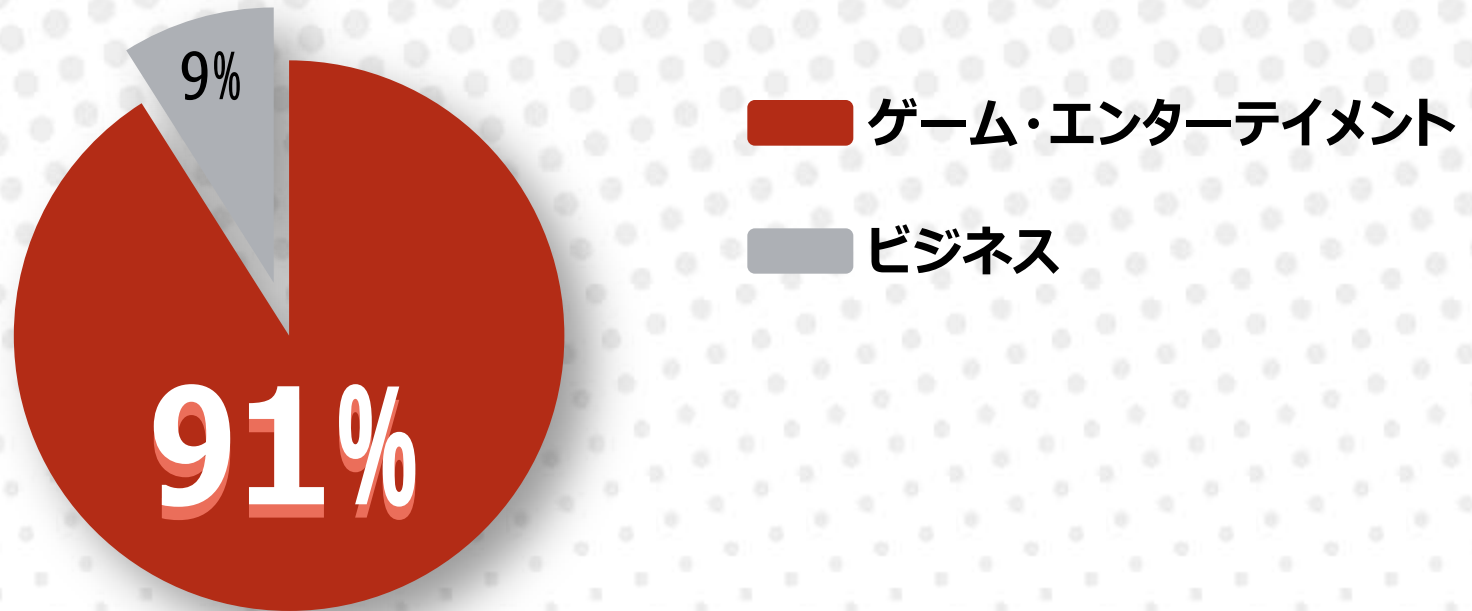
マスターUP・発売



特色①

ゲームに詳しい!

ピットクルーは**ゲーム**が得意!!



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!

ピットクルーの**知識と経験!!**

お客様の声

ピットクルーのバリュー

最初から完璧なサポートは
無理じゃない?

スタート段階から
充実したFAQ

高齢者 or 幼児
向けの
サポートだけ?

対象商品に合わせた
人選 / 人材配置

FAQだけで
対応できるの??

FAQ+経験+知識の
多彩なノウハウ

特色②

サポートの基本は人間味

ピットクルーには**心がある!!**

一般的によくある問題



- ・機械的な会話/文章
- ・求める回答ができない
- ・顧客を怒らせてしまう



ピットクルーならば!



- ・相手/状況に応じた会話/文章
- ・適切なエスカーレーション
- ・お客様の喜怒哀楽を受け止める



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!!

特色③

スピーディに! 柔軟に!

ピットクルーは動きが早い!!

依頼
します!



準備...



開始
します!

この間なんと最短で**1週間以内!!**

イベント等のスポット窓口や急なご依頼にも
大規模・小規模問わずスピーディに対応します!!!

ピットクルーは**とにかく柔軟!!**

依頼事例A ユーザーサポートを兼任する
企画部署からのご相談

休業日のみユーザーサポートできる
窓口を用意してほしい……

小規模な一時受け対応サービスを
リーズナブルな価格で提供

低コストで365日 年中無休の
ユーザーサポート体制を構築!!

ピットクルーは**とにかく柔軟!!**

依頼事例 B *サーバー運用を担当する
システム部署からのご相談*

夜中に届くアラートメールを受けて
必用な時だけ連絡してほしい・・・

不測の事態に対応できる24時間の体制と
連絡の要不用を切り分けるフローを策定

担当者様の睡眠不足も解消できる
24時間365日体制をご提供!!

ピットクルーは**とにかく柔軟!!**

依頼事例 C *代表電話を受ける事の多い
総務部署からのご相談*

**クレームの電話が多くて
精神的に参っています。。。。**

**転送回線を用いてユーザー様を誘導する
特定案件の専用窓口を開設!**

**長時間のクレームで回線を塞がれず
精神的ストレスからも解放!!**

企画・開発から発売後まで グループ連携による **ワンストップサービス**

ピットクルー

サポートから看視まで運用支援の
エキスパート

カスタマーサポート
サイト稼働監視
コミュニティ看視

企画・開発

ユーザーの声を
提供



デバッグ情報を
共有

マスターUP・発売

猿楽庁

業界随一の
ゲームチューニング実績

チューニング
企画書・試作品
モニタリング

全国2,000名のテスターを
活用したユーザー視点評価



ポールトゥウィン

日米両拠点の連携で
ワールドワイド展開支援

デバッグ
ゲーム・携帯・ハードウェア

ローカライズ
EFIGS/日中

