

サービス概要: コミュニティマネージメントサービス

活気に満ちたオンライン体験をプレイヤーに
～ゲーマーと繋がり、シェアして、拡大させる～

昨今のプレイヤーは、しっかりと管理されたコミュニティに参加して、そこでゲーム開発者やほかのプレイヤーと繋がりをもちたいと望んでいます。

そこで、パブリッシャーやデベロッパーはタイムリーかつコスト効率に優れた方式で、統一感と臨場感のある体験をプレイヤーに提供しなければならないわけですが、オンラインプラットフォームの急増により、この課題はより複雑かつ困難なものとなりました。

弊社キーワードズのカスタマーサポート部門は、この常に変わり続ける情勢を理解しています。

そのため弊社は、お客様のニーズと各プラットフォームに基づいて設計されたコミュニティマネージメントサービスを展開して、業界でも最大級かつ最も要求の厳しいコミュニティの管理を担当してきました。

弊社のコミュニティマネージメントサービスは、有意義な交流やエンゲージメントを通じた、上質なファンコミュニティの構築を目的としています。

お客様のブランドの延長にあるもの

お客様のプロジェクトを担当するコミュニティマネージャー (CM) が、世界各地のスタジオに在籍する100名以上の熱心なゲームファンの知識を集結させて提供します。

コミュニティマネージメントサービスの担当者にはカスタマーサポートのあらゆる側面に十分注意を払うことが求められるため、こうしたスペシャリストの専門分野に関する知識は非常に価値あるものです。真のゲーマーである弊社CMIは、業界でも最大規模の企業を出身とするベテランのマネジメント陣によるサポートのもと、幅広いサービスを提供します。

私たちのコミュニティマネージメントの強みとは？



弊社のCMIは、
皆ゲーマーです。
ゲームへの愛が私
たちの行動の根底に
あります。



弊社は、50以上の
言語に対応する
グローバル企業です。



経験豊富な
CS担当者が
速やかに対応を
行います。



最先端のツールと
プロセスを導入して
います。



お客様の
ゴールに合わせて、
手法を選択します。

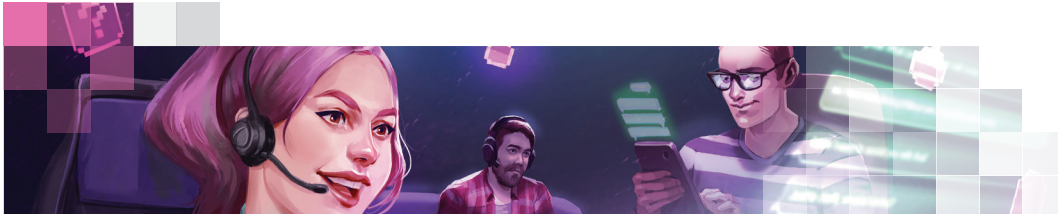
私たちは、あらゆるチャンネルを通じて高品質のソーシャルメディアコンテンツを作成・投稿できるうえ、マーケティングや開発のロードマップに沿った形でコミュニティの注目を集めることができます。

プレイヤーから体系化されたフィードバックを得るために

お客様のゲームやブランドに対する反応を知り、体系化されたフィードバックを得ることは非常に重要です。

弊社のCMは、寄せられたコメントやメッセージに全て目を通しつつ手動で分類し、コミュニティに集まった人々のセンチメント (市場心理) についてより正確な理解を得られるレポートとして提供します。





徹底的な透明性をリアルタイムに実現

コミュニティマネジメントサービスにより、弊社はあらゆるチャンネルを通じて質の高いソーシャルメディアコンテンツを作成および投稿します。ライブコンテンツに関しましては、専門のツールで作成したコンテンツ管理用カレンダーを共有させていただきますので、こちらを通じて内容の確認、編集、承認を常時行うことが可能です。



有意義なレポート & 方策の提案

私たちは、施策の提案に必要とされるコミュニティマネージャーの熟練した知識とAPIコネクタを活用して、Google Data Studioでレポートを作成します。

なお、プロジェクト開始時には、お客様と相談しながらソーシャルメディアおよびコミュニティ管理において達成すべき目標を明確化していきますが、標準レポートには、このとき話し合った指標の進捗状況がKPIで示されるとともに、作業から得られた分析が記載されます。

優秀なデザイナーがアセットを担当

優れたソーシャルメディアコンテンツにはインパクトのあるアセットが不可欠です。これに対し、弊社は社内デザイナーのチームを動員して、シンプルなグラフィックやGIFを作成できます。

よりインパクトのあるコンテンツをお望みの場合も、ビデオゲーム業界向けのグラフィックやプロモーショントレーラーの制作を専門とする私たちのアート制作スタジオおよびマーケティングスタジオにご相談いただくことが可能です。

コミュニティマネジメントサービス概要

エンゲージ	エンゲージ+プロモート
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 複数のプラットフォーム上に寄せられたコメントやダイレクトメッセージに対し、リアルタイムで返信* ✓ チャンネルがクリーンでフレンドリーなものになるようコメントの内容をチェック ✓ コミュニティがゲームについて何を言っているのか、どう感じているのかをまとめたセンチメントレポートを週ごとに作成 ✓ 返信の内容や口調が御社内で書かれるものと合っているかなどについても打ち合わせ可能 	<p>エンゲージサービスの内容に加え...</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ コンテンツの方向性、プランニング、制作、複数のプラットフォームを通じた投稿 ✓ 弊社の作業内容がいつでも確認できるライブコンテンツカレンダーを共有 ✓ 弊社側でシンプルなアセットを用意することや、御社のチームと概要を話し合うことも可能 ✓ コンテンツのパフォーマンスについての分析やご提案を記したレポートを週ごとに提供

弊社のコミュニティマネジメントサービスにご興味をお持ちですか？弊社サイトにある [こちらのお問い合わせページ](#)でプロジェクトについて入力して、私たちのチームに教えてください。

キーワードズについて

世界各地にスタジオを構えるキーワードズは、ビデオゲーム業界および関連産業を対象に様々な専門サービスを提供するリーディングカンパニーです。アジア、南北アメリカ、ヨーロッパに拠点を置き、アートアセット制作、ゲーム開発、音声制作、機能デバッグ、翻訳（ローカライズ）、言語デバッグ、カスタマーサポートからなる7種の主要分野における深く幅広い専門性を発揮します。全主要プラットフォーム、および50ヶ国語以上の言語に対応し、世界各地のクライアントに万全なサポートをご提供いたします。

