Game Consulting Proposal

ゲームローンチを成功させるための

ラティスグローバル
サービス紹介書

No.1 Game Service Company

2022

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

Company Overview

Company Overview

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

History

ラティスグローバルは、2004年から18年間培ってきたゲームローカライズの経験により、
ゲームローカライズ業界で最も信頼されている企業です。

2004 ~ 2014

2004.07　ラティスグローバル開業
——— (個人事業者登録)
2007.08　法人転換：(株)ラティスグローバル
———コミュニケーションズ
2007.12　(株)ラティスグローバルコミュニケーションズ
———釜山研究所新設
2009.04　技術革新型中小企業
———(INNO-Biz)認証
2012.04　技術革新型中小企業
———(INNO-Biz)再認証
2013.06　KOCCA モバイルゲーム
———ローカライズ支援遂行企業選定
2014.04　ゲームネクストサミット2014 ソウル
———(GNS 2014)主管
2014.06　Technical Communication
———Summit in Seoul 開催
2014.06　KOCCA モバイルゲーム
———ローカライズ支援遂行企業選定
2014.07　未来グローバル創業支援センター
———ローカライズ遂行企業選定

2015 ~ 2016

2015.02　Samsung SDS
———Technical Communication セミナー開催
2015.02　未来グローバル創業支援センター
———ローカライズ遂行企業選定
2015.07　KOCCA モバイルゲーム
———ローカライズ支援遂行企業選定
2015.07　未来創造科学部スマートファクトリー
———事業遂行企業選定
2016.02　KOCCA モバイルゲーム
———ローカライズ支援遂行企業選定
2016.02　城南産業振興財団
———ローカライズ遂行企業選定
2016.02　未来グローバル創業支援センター
———ローカライズ遂行企業選定
2016.08　KOCCA 京畿コンテンツ振興院
———ローカライズ遂行企業選定
2016.10　職場革新コンサルティング支援事業
———業者選定
2016.12　青年親和強小企業選定
———(雇用労働部)

2017

2017.02　城南産業振興財団
———ローカライズ遂行企業選定
2017.02　全南情報文化産業振興院
———ローカライズ遂行企業選定
2017.02　モバイルゲーム日本直接進出
———戦略セミナー開催
2017.03　モバイルゲーム北米直接進出
———戦略セミナー開催
2017.06　青年親和強小企業選定
———(ソウル市)
2017.07　モバイルゲーム東南アジア進出戦略
———セミナー開催
2017.08　ハイソウルブランド企業選定
———(ソウル産業振興院)
2017.10　釜山情報産業振興院
———グローバルローンチング事業遂行企業選定
2017.10　全南グローバルゲームセンター
———グローバルパブリッシング遂行企業選定
2017.11　大田情報文化産業振興院
———グローバルパブリッシング遂行企業選定

2018 ~ 2022

2018.02　モバイルゲームグローバル進出戦略
———セミナー開催
2018.03　KOTRA サービス海外拠点
———支援事業遂行企業選定
2018.03　Google インディーゲームフェスティバル
———ローカライズ遂行企業選定
2018.04　技術革新型中小企業
———(INNO-Biz) 再認証
2018.07　海外進出成功戦略
———セミナー開催
2018.11　大韓商工会議所働きやすい
———中小企業選定
2019.04　窓口プログラム遂行企業選定
———
2020.03　韓国データ産業振興院
——— データバウチャー
加工企業選定

18 years

Company Overview

Latis GLOBAL COMMUNICATIONS

支援事業

ラティスグローバルコミュニケーションズは、18年以上のゲームローカライズの経験を基に、韓国内のゲーム開発会社が海外市場進出や輸出で成果を得られるよう、ターゲット市場に適したローカライズや共同進出支援事業を2013年から現在まで、成功へと導いています。

25回
支援事業遂行

[Google]

2019 窓口プログラムローカライズQA支援遂行企業選定
2018 Googleインディーゲームフェスティバルローカライズ支援遂行企業選定

[韓国データ産業振興院]

2020年データバウチャー支援事業供給企会社として遂行企業選定

[韓国コンテンツ振興院]

2016 モバイルゲームグローバルパブリッシング支援事業遂行企業選定
2013 ～ 2016 モバイルゲームローカライズ支援事業遂行企業選定

[Microsoft]

ハローインディーズ インディー開発会社支援事業遂行企業選定

[慶北テクノパーク]

2018 慶北ゲームパブリッシング支援事業遂行企業選定

[京畿コンテンツ振興院]

ゲーム創造オーディションローカライズ、マーケティングコンサルティング事業遂行企業選定

[未来グローバル創業支援センター]

2015、2016 コンサルティングパートナー ローカライズ分野遂行企業選定
2014 グローバル創業専門コンサルティングサービス事業

[城南産業振興財団]

2016、2017 パブリッシャー連係スター企業育成事業遂行企業選定

Company Overview

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

Latis Group

優れた人材の支援と体系的なシステムの確立により、品質を管理しています。
170人の専門家が貴社のグローバルローンチングに必要なトータルサービスを提供いたします。67種類の言語に対応可能、25人のネイティブスタッフ、700人以上の翻訳フリーランサーを保有しています。

170人
700人の専門家

ローカライズ / LQAT	ダビング/ サウンド	運営 / QA / 政府事業	技術翻訳 / デザイン
50人	20人	50人	50人

Company Overview

世界各国のグローバルサービスに対応しています。

・アメリカ支社 – 北米サービス支援 | ・フィリピン支社 – 英語圏サービス支援
| ・ヨーロッパ連合 – ヨーロッパ圏サービス支援

Client Reference

グローバルビジネスパートナーLatis Globalは、単なる代行サービスではなく、ビジネスパートナーというマインドで高いクオリティのサービスを提供し、国内外100社以上のクライアントと持続的なPartnershipを維持しています。

450件
年間遂行

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

Total Gaming Services

最高品質のトータルサービスにより、コンテンツを再完成させます。

Game QA

- ✓ 機能QA / 互換性QA
- ✓ セキュリティQA / ネットワークQA
- ✓ 開発QA / メンテナンスQA
- ✓ FGT (Focus Group テスト)
- ✓ Fun QA / バランシングQA
- ✓ 性能QA

Localization

- ✓ ローカライズ (T.E.P)
  - 翻訳(Translation)
  - レビュー(Proofreading)
  - ネイティブチェック (Editing)
- ✓ LQA テスト
  - ゲーム内のテキスト検収

Game CS/CM

- ✓ SNSチャンネルの運営
- ✓ コミュニティ運営分析の提案
- ✓ Contents制作
- ✓ 国内/海外カスタマーへの応対
- ✓ 365日モニタリング
- ✓ コールセンター支援

Game Sound

- ✓ Voice recording
- ✓ BGMの作曲・効果音の制作
- ✓ サウンドデザイン

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

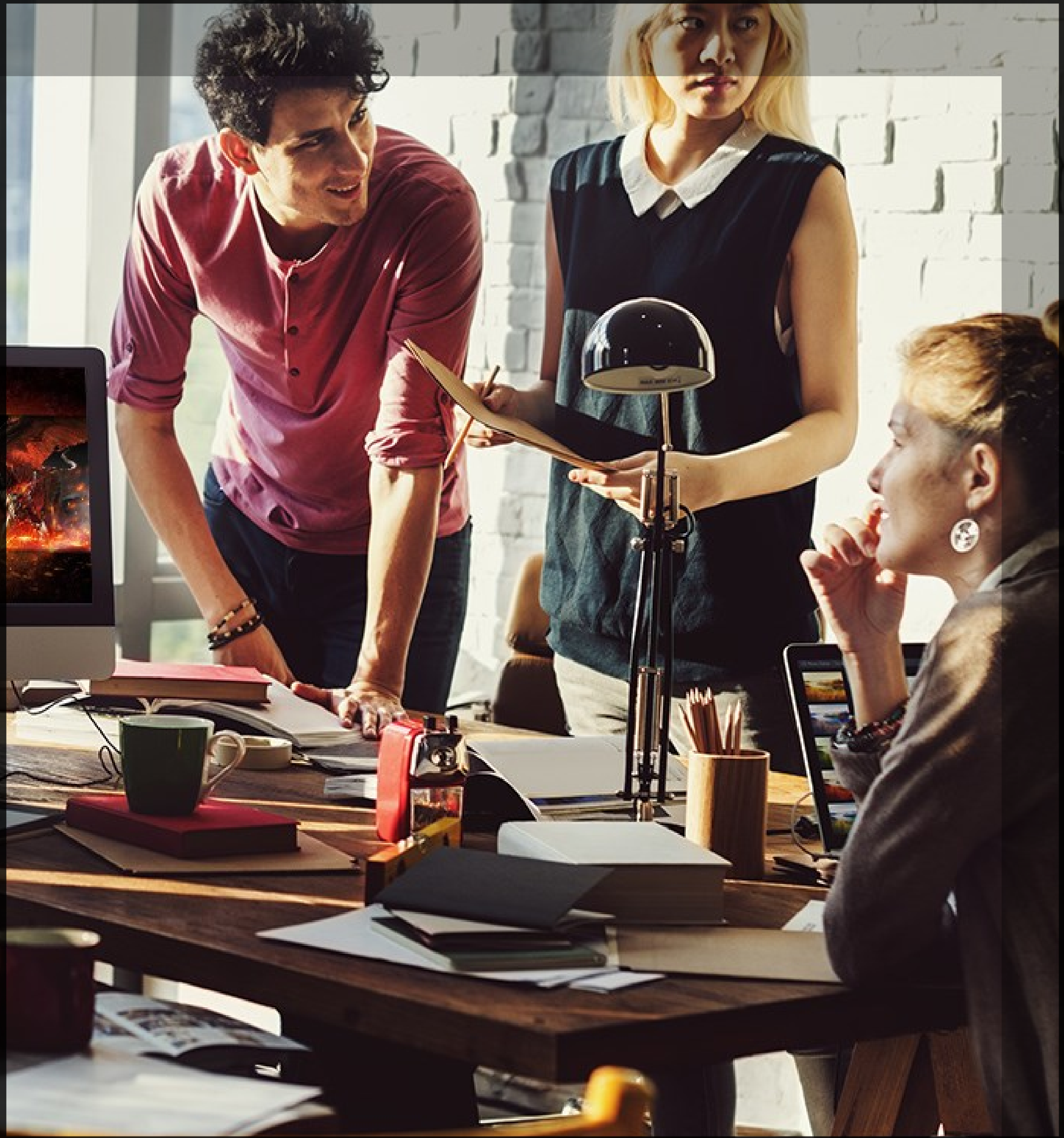
Localization Overview

Localization

Latis GLOBAL COMMUNICATIONS

ゲーム専門翻訳者とネイティブスタッフがローカライズを進行します。

ユーザーへの配慮で最も重要な点は
ユーザーと同じ言語で理解することから始まります。



➤ **ゲームに特化されたゲーム専門翻訳**

- 18年以上のゲーム専門翻訳、ジャンルごとに専門化された品質
- 体系的なTEPシステムで高品質の翻訳ファイルを提供

➤ **TM(Translation Memory)とTB(Term Base)の活用**

- アップデート時の費用節減効果
- 全体的な翻訳一貫性の維持

➤ **ネイティブスタッフによる高品質ローカライズ**

- 用語、スタイル、一貫性、文法、タグ、フォーマットなど、現地ユーザーの視点でローカライズ
- 対象国の文化と情緒を理解するネイティブスタッフ

Localization

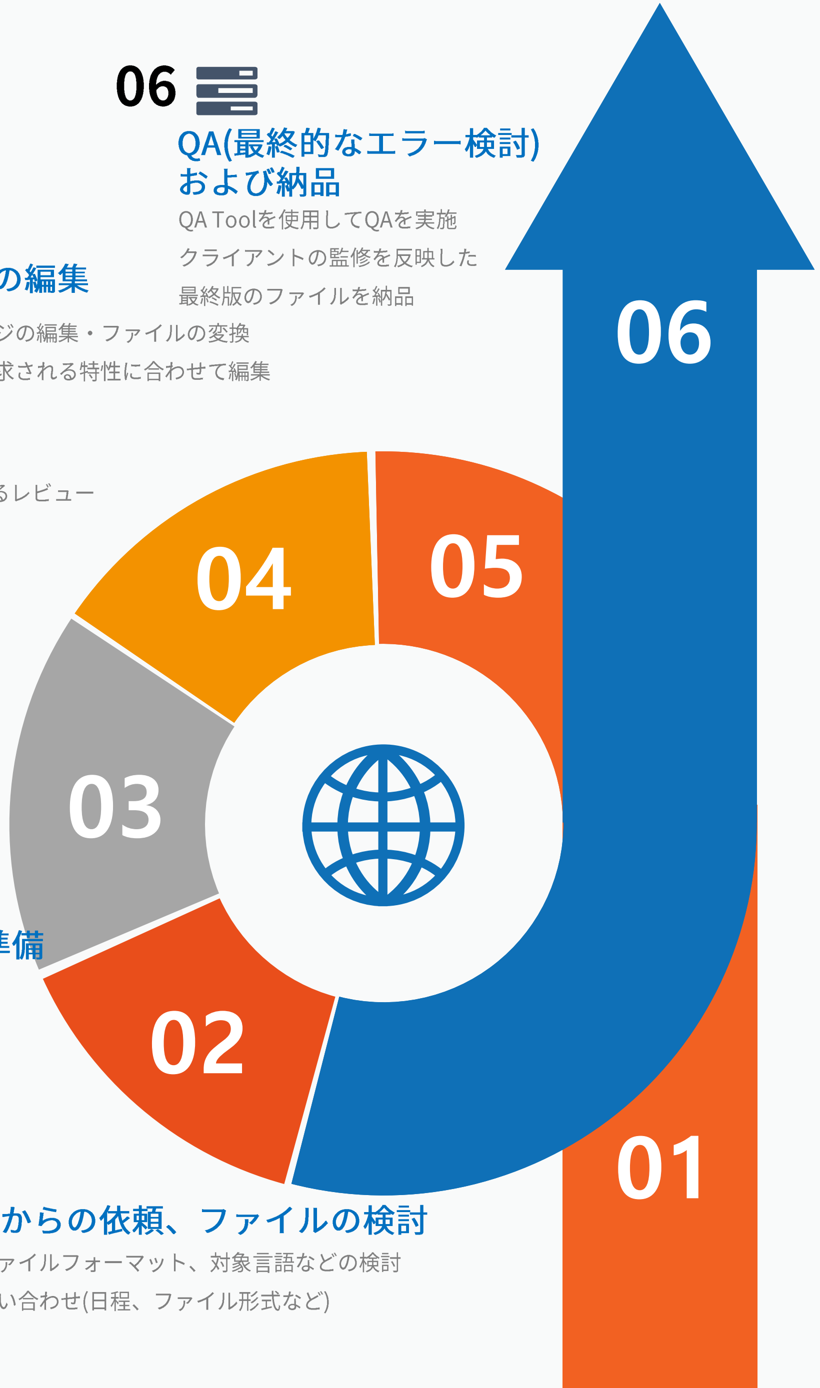
Localization Service

T.E.P (Translation, Editing, Proofreading)

翻訳、レビュー、最終ネイティブチェックを提供
社内ネイティブスタッフ(英語、日本語、中国語)による監修
ソースリライト：韓国語ソーステキストを改善

Translation File Engineering

翻訳ファイルの分析・準備－翻訳作業量を最適化
翻訳結果をデータベース化・管理
最終納品ファイルの作成：一貫性、数字、変数、
タグのチェック



01 クライアントからの依頼、ファイルの検討

コンテンツ内容、ファイルフォーマット、対象言語などの検討
クライアントへの問い合わせ(日程、ファイル形式など)

02 プロジェクト開始・翻訳の準備

翻訳メモリ、グロッサリーの検討
→品質確保、費用節減要素の検討
見積りの提案・業務の打ち合わせ

03 翻訳・ネイティブチェック

言語・各分野に特化した翻訳者による翻訳
ネイティブが全体の文脈・文法をチェック

04 ネイティブレビュー

内容上の誤訳に対するレビュー
用語、スタイル、一貫性、文法などに対するレビュー

05 ファイルの編集

文書、イメージの編集・ファイルの変換
各言語圏で要求される特性に合わせて編集

06 QA(最終的なエラー検討)および納品

QA Toolを使用してQAを実施
クライアントの監修を反映した
最終版のファイルを納品

Localization

LQA テストing

体系的なテストプロセス & 専用ソリューション活用(対象言語の翻訳を適用したビルドでのテスト)

言語的な部分

- 未翻訳、誤訳の確認・修正
- ボタンやUIの一貫性イシューの修正
- 韓国語特有の二重助詞回避
- NPCのセリフスタイルの修正
- 内部組み合わせによるテキスト出力バグの修正

言語外の部分

- テキストのはみ出し、重なりなどのバグ修正
- タグがソーステキストを読み込めない、正常に表示されないなどのバグ修正
- テキストの整列・修正
- 機能QAの一部分

テキストのリライト

- ゲームの状況によって修正が必要なテキストのリライト
- ゲームの特性に応じた用語の提案・テキストのリライト

1. クライアントの依頼
テスト用ビルドの検討
2. テスト計画
トラッカー作成
ヒストリー調査
3. テストするゲームのジャンル
リードテスター決定
4. ゲーマー観点でのチェック
一般テスターに連絡
5. 一般テスター
K/B教育
6. テスト開始
7. ラウンドテスト
サイクルの進行
(Linguist参加)
8. 最終検収品の納品
ファイナルレポートの提供

Localization

Mobile Game Reference

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

みんなのマーブル
Netmarble
韓国語→3か国語

NBA LIVE Mobile
EA
英語→韓国語

フリースタイル野球2
DAERISOFT
韓国語→10か国語

Laplace M
Zilong Game Limited
中国語簡体字→韓国語

アビスリウムポール
FLERO GAMES
韓国語→10か国語

エンマが怒った
(閻王不高興)
X.D. Global Limited
中国語簡体字→韓国語

リネージュ2 レボリューション
Netmarble
韓国語→日本語

アルティメット
テニス
9M Interactive
韓国語→5か国語

ハローヒーロー
FINCON
韓国語→10か国語

BLADE
4:33 Creative Lab
韓国語→3か国語

アークナイツ
Yostar
日本語→韓国語

ハンドレッドソウル
Hound13
韓国語→英語

MU ORIGIN
WEBZEN
中国語簡体字→韓国語

陰陽師本格幻想RPG
Kakao Games
中国語簡体字→韓国語

BLADE 2
Kakao Games
韓国語→英語

アストロキングス
AN GAMES
韓国語→4か国語

ホームラン
クラッシュ
HAEGIN
韓国語→4か国語

グランドチェイス
X.D. Global Limited
韓国語→中国語簡体字

ブレイドアンドソウル
レボリューション
Netmarble
韓国語→日本語

Localization

Console / PC Game Reference

Call of Duty :
Modern warfare
Activision
英語→韓国語

Call of Duty :
WWII
Activision
英語→韓国語

Call of Duty :
Infinite Warfare
Activision
英語→韓国語

World of Warcraft: Legion
Blizzard Entertainment
英語→韓国語

Madden NFL
EA Korea
英語→韓国語

Mobius Final Fantasy
Square Enix
日本語→韓国語

Far Cry 4
Ubisoft
英語→韓国語

Mario+Rabbids
Kingdom Battle
Ubisoft
英語→韓国語

Starcraft II: Wings of Liberty
Blizzard Entertainment
英語→韓国語

FIFA ONLINE
EA Korea
英語→韓国語

Assassin’s Creed: Rogue
Ubisoft
英語→韓国語

Assassin’s Creed:
Black Flag
Ubisoft
英語→韓国語

Game Sound

Game Sound

Sound Project

10年以上の経歴を持つ作曲家およびサウンド・デザイナー
専門エンジニアによる**高品質サウンドプロジェクト**

多方面の声優との協業

声優協会、スタジオの有名声優等、ニーズによる多方面の声優起用可能。
高品質の英語、中国語、日本語等、ネイティブスピーカーによる吹替サービス。
効率的な声優管理により等しいアップデートを提供

経験とスキル

長年にかけて蓄積された経験のもと、高品質の吹替サービス。
ジャンル、キャラクター、適材適所の声優マッチングにより没入感を極大に。

Audio dubbing studios

自社録音スタジオ・編集システム有り
「ソウルホンデスタジオ」「カンナムスタジオ」「マニラスタジオ」

Game Sound

Voice Recording Process

ゲーム分析

- ゲームおよびセリフ分析
- キャラクターおよびセリフボリューム確認
- 見積りおよび作業時間の算出

録音準備

- キャラクター別整理分析（性格、外見、性別等）
- セリフ状況分析
- 適材適所の声優セッティング

録音 & 演出

- キャラクター別・状況別企画の演出
- 声優演技の演出
- サウンドディレクティング & 録音

修正・編集

- 編集および修正
- 初期録音ファイル納品
- 確認後最終録音ファイル納品

Game Sound

Audio QA Report

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

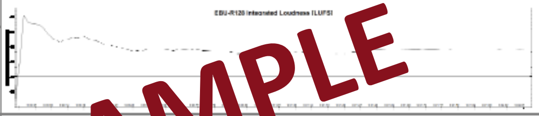
Audio QA Report (Voice)

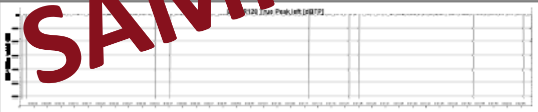
보고일	20.03.08
보고자	윤석민

프로젝트	의뢰 업체 명		프로젝트 명		작업 종류
	zlongame		라지엘 M		음성 녹음/편집
분량	녹음 시간	캐릭터 수	참여 성우	총 대사수	납품 파일 수
	27시간 (남20/여7)	60개 (남40/여20)	21인 (남15/여6)	1323	1820 (1.27배수)
작업 기간	의뢰 일자	녹음 시작	녹음 종료	작업 완료	QA 검수일
	2020.01.01.	2020.01.15	2020.02.02	2020.03.03	2020.03.06

납품 기준	channel	resolution	wav	ogg	mp3
	mono	44.1khz/16bit	44.1khz/16bit	-	192kbps
	Peak Level Limit	Target Loudness	SNR Limit	Silence (forward)	Silence (back)
	-1dbfs	-15lufs (±5)	-50dbfs	0.1sec	0.2sec

통합 파일 리포트

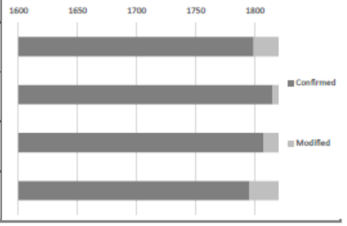
Loudness (Intergrated)	
-19.6 LUFS	

True Peak Loudness	
-0.3 dbTP	

SNR	Total Running Time	File Quantity	Frequency Band Width
-78.24 dbfs	1:12:05	1820 EA	86 to 11412 = 11326 Hz

개별 파일 리포트

/	Confirmed	Modified	Passed
Linguistic	1795	25	1820
Target Level	1807	13	1820
Edit	1815	5	1820
Noise	1799	21	1820



SAMPLE

종합 리포트		Total Result
	Linguistic Error 발음과 오독에 이슈가 확인된 대사는 재녹음으로 수정 **Loundness** 개별 파일의 Loudness가 -15lufs (±3) 수준임을 확인하였으며, 일부 파일은 오차를 벗어났으나 상대적 청감 레벨에 적합 판정 예시 파일 ID : 2003104, 2003106, 2003133 **Edit** 여음이 짧은 파일을 편집으로 수정 **Noise** 통합 파일 Audio Inspector 분석 결과 -78.24dbfs의 낮은 SNR로 확인 Noise가 발견된 파일들을 세부 파일 내역에 기재 후 편집으로 수정	**Passed**

Individual File QA List

NO.	File ID	Linguistic		Target Level		Edit		Noise				Modified	Result
		Pronunciation	Mis Reading	True Peak	Loudness (Lufs)	Silence	Overlap	Hiss	[illegible]	Clip	Click		
1	2000100												Passed
2	2000101												Passed
3	2000102										F	Done	Passed
4	2000103												Passed
5	2000104												Passed
6	2000105												Passed
7	2000106												Passed
8	2000107												Passed
9	2000108												Passed
10	2000109												Passed
11	2000110												Passed
12	2000111												Passed
13	2000112												Passed
14	2000113	F										Done	Passed
15	2000114												Passed
16	2000115												Passed
17	2000116												Passed
18	2000117												Passed
19	2000118												Passed
20	2000119												Passed
21	2000120												Passed
22	2000121												Passed
//													
41	2000140												Passed
42	2000141												Passed
43	2000142												Passed
44	2000143			F								Done	Passed
45	2000144												Passed
46	2000145												Passed
47	2000146												Passed
48	2000147												Passed
49	2000148												Passed
50	2000149												Passed

Total Report	Linguistic	Target Level	Edit	Noise	Modified	Result
	25	13	5	21	64	Passed

SAMPLE

Game Sound

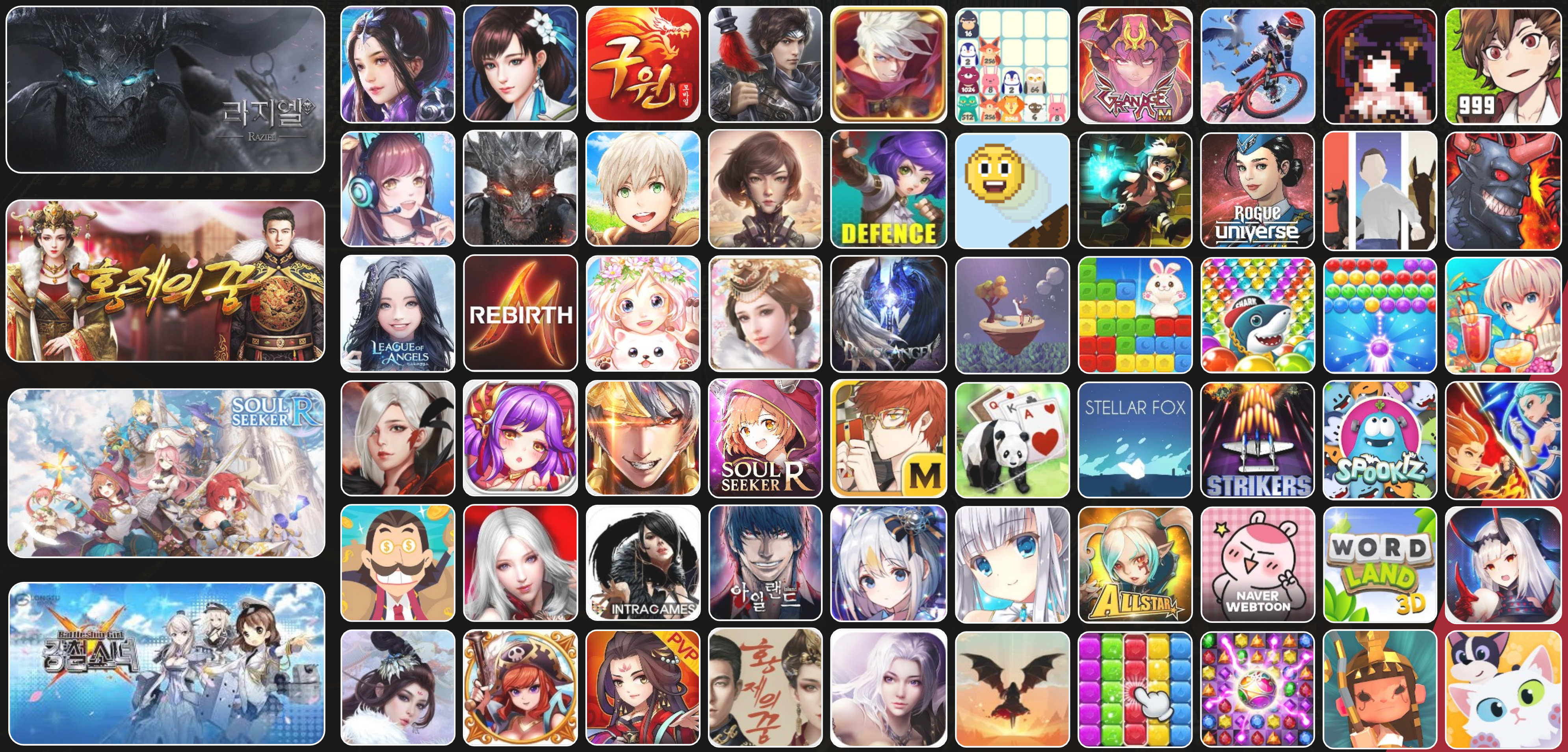
Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

Game Sound Reference

Game Sound

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

Game Sound Reference



Game Sound

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

Game Sound Reference

QA Overview

Game QA

Latis GLOBAL COMMUNICATIONS

ラティスグローバルの QA Service IDENTITY

01 QA専門スタッフ

10年以上の経歴とゲームプレイ経験を持つスタッフがサービスを提供します。

02 ゲームに関する正確な意見と改善方法を提案

ゲームを正確に分析して品質を改善する方法を考え、解決方法を提案します。

03 プロジェクト最適化QA

プロジェクトの状況に最適化されたカスタムQAサービスを提供します。

Game QA

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

QA Service

機能性テスト

- ✓ ゲームリリースが可能かを確認するための機能、ネットワーク、決済、荒らし行為などのテスト遂行
- ✓ BTS(BugTrackingSystem)を活用したリアルタイムイシュー報告・フィードバック管理
- ✓ テスト終了後の結果報告書、チェックリスト、イシュー報告書を提供

互換性テスト

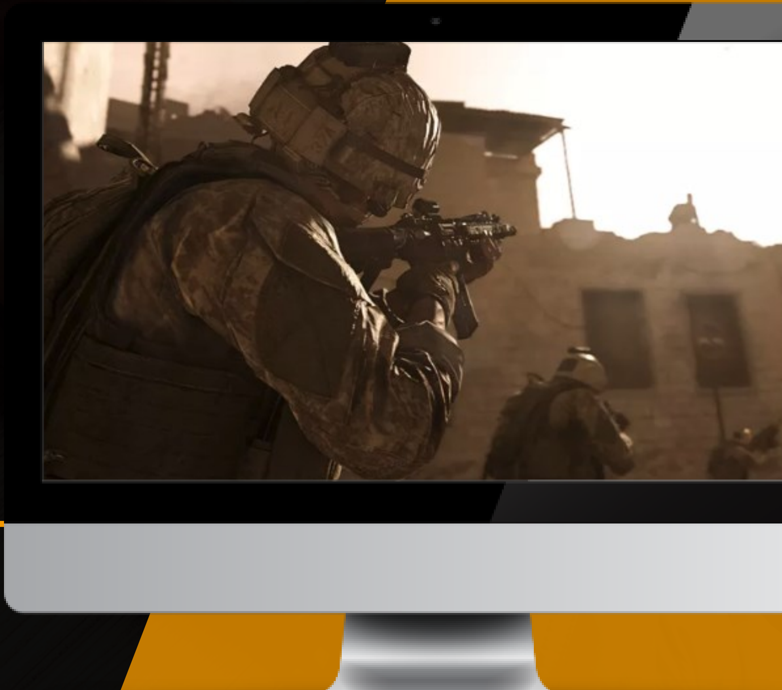
- ✓ 北米、中国、日本のローカル端末、グローバル端末を含むモバイルテスト端末を活用した互換性テスト実施
- ✓ 全体保有モバイルテスト端末(154台)：Android54台、iOS 27台(モバイル130台 / タブレット24台)

マーケット検収＆Googleフィーチャード適合性テスト

- ✓ Google Android マーケット、Apple App Storeでのリリース政策適合性テスト実施
- ✓ Google：UI ガイドライン適合性、政策違反有無 / Apple：拒否事由、レビューガイドライン遵守可否テスト
- ✓ Googleフィーチャード審査基準遵守可否テスト実施

専門家および一般ユーザーテスト(FGT)

- ✓ 大規模なユーザーテスト担当/専門QAスタッフによるFGT遂行
- ✓ 使用性、接近性、利便性に基づく海外市場を対象とした適合性
- ✓ ゲームの難易度などに対する現地ユーザーのフィードバックを提案



Game QA

Latis GLOBAL COMMUNICATIONS

機能 QA

- ゲーム全体の機能検証
- バグ登録および管理
- クラッシュおよびクリティカルイシューの探索
- テスト Case設計および構築、配布
- メイン機能ターゲッティング検査
- 確認テストおよびリグレッション

互換性QA

- リリース端末,、OS別 起動チェック
- ベンダー別、機種別、起動チェック (150種類以上の端末保有)
- 韓国マーケット向け端末の9割以上確保
- OS別ソフトウェア検証

マーケット検収 QA

- マーケットリリースの政策適合性検証
- マーケット別(IOS, AOS) 返却基準テスト
- マーケットリリース向けSDK保有

Game QA

バランスQA

- 初期ゲームの接近性
- ゲームの成長バランス
- 相互バランス
(コンテンツ所要時間、市場バランス、難易度など)
- 専門FGTによる意見の取り集め・分析
- ユーザーの使用性検証
(著作物性、学習性、離脱防止など)

FUN QA

- コンテンツテスト
- プレイパターン分析
- 主なイシューおよび面白み分析
- ゲーム性評価(ポジティブ/ネガティブ)
- 改善要素の提案

セキュリティQA

- メモリー変造ツール検証
- 決済不正ツール動作検証
- メモリー脆弱性検証テスト
- パケット脆弱性検証テスト
- サーバー、ファイル脆弱性検証テスト

Game QA

フィーチャードQA

- フィーチャード基準による検証
- マーケット検収に必須のQA
- 対象マーケット別に必須の互換性QA

性能QA

- ハードウェア性能テスト
  > 使用量 : CPU / RAM / バッテリー使用量測定
  > 過負荷 : FPS / 発熱測定
- 長時間プレイ項目は別度追加
- ターゲットテスト
  > OSおよびビルドバージョンによるテスト
  > 特定ベンダー製品テスト
- 全体テスト
  > 人気端末機器テスト
- 単一OS / ビルド / 端末の数に基づく

Web性能QA

- Web 性能 テスト
  > 性能測定
  > Referenceの比較分析
- ストレステスト
  > ツール テスト
  > ロードランナーテスト
  > シナリオテスト

Latis GLOBAL COMMUNICATIONS

ネットワークQA

- シミュレーターネットワーク環境の構築による影響度測定
- 国家別ネットワーク環境
- 基本環境ネットワーク検証
- 有害環境ネットワーク環境
- ネットワーク断絶テスト
- ネットワーク転換テスト

メンテナンスQA

- アップデートQA
- ライブアップデート / メンテナンスQA
- メンテナンス後のモニタリング

ユーザーテスト（FGT）

- 大規模ユーザーテスト実施
- 専門QAスタッフによるFGT遂行
- ゲーム難易度などに関して現地ユーザーによるフィードバックを提案
- 使用性、接近性および利便性に基づく適合性テスト

Game QA

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

QA Step-By-Step

ALPHA

- 開発および機能 (基準：企画書) レビュー

- 機能 QA (全段階ビルドテスト)

Pre-BETA

- FGT
- 機能 QA
- Fun QA
- 安全性 QA

BETA

- Fun QA
- バランス QA
- ネットワーク QA
- 安全性 QA
- 互換性 QA
- 性能 QA
- アプリ共存性 QA
(その他アプリとの衝突可否を測定)

Open-BETA

- FGT
- 機能 QA
- 互換性 QA
- 安全性 QA
- 運営ツール QA
- セキュリティ QA
(ルーティングによるアプリ変調状況を把握)
- マーケット検収 QA
(マーケット別決済テスト)

LIVE

- 機能 QA (アップデート)
- 安全性 QA
(正式リリース後、周期別にアプリの安全性を確認)
- イベント QA
- マーケット検収 QA
- フィーチャード QA
- メンテナンス QA

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

QA Process

テスト準備

- プロジェクトの現状況を確認
- 最適のQA範囲の選定

テスト設計

- 確認結果によるテスト計画の設定
- テスト環境構築

テスト実施/報告

- ライブレポーティングサービスによる進行状況確認

テスト終了

- 明確な基準に沿ってリリース
- 適合・不適合の結果案内

結果レポート

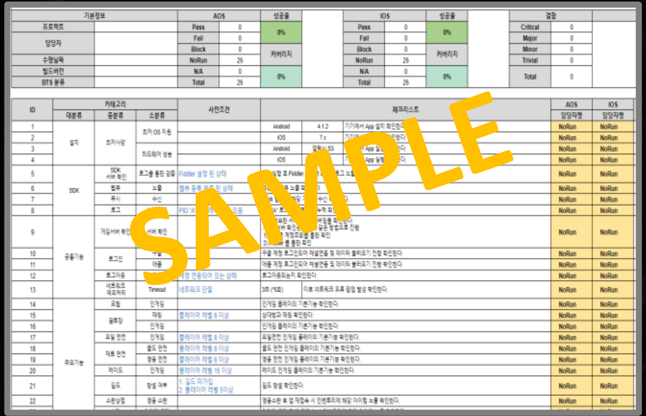
- テスト計画に沿った結果報告を提供
- 周回別脆弱性および脆弱性に伴う意見を提案

Game QA

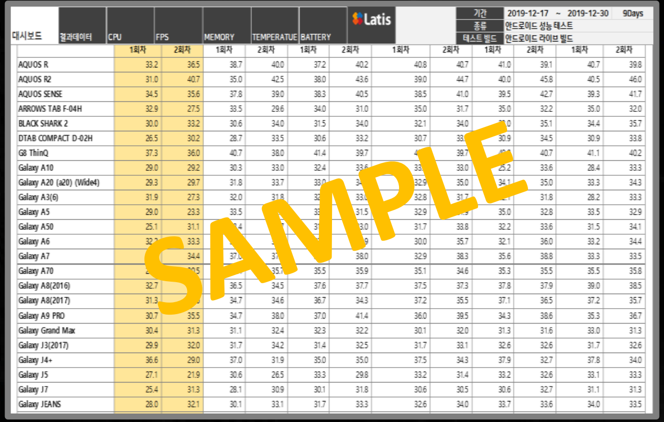
提供されるQA最終結果レポート

テスト case Report

Compatibility QA Report

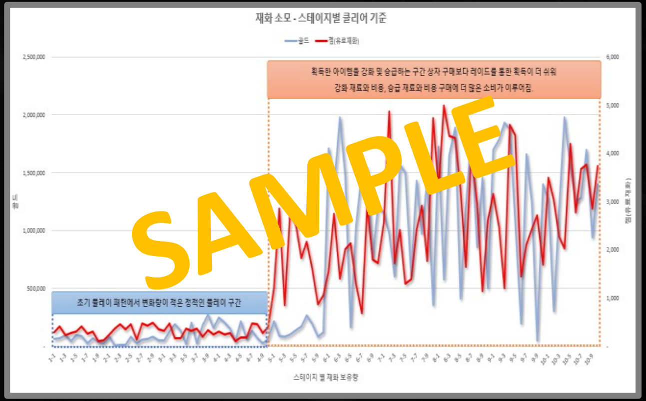


Performance QA Report



Fun QA Report

Balance QA Report



Network QA Report

Game QA

QAサービス実施例

大規模 F.G.T.

機能QA

性能・機器互換性QA / FGT

メンテナンスQA

Game QA

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

QA 担当スタッフのReference

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

ゲーム運営(CS/CM)

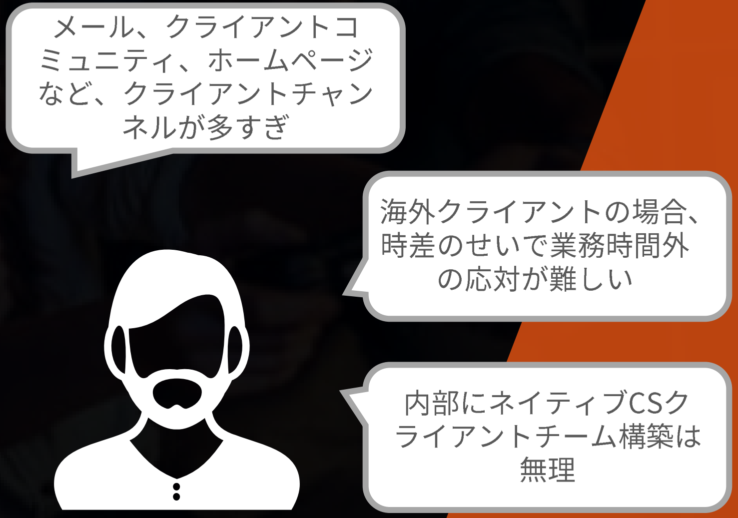
Game 運営

ラティスグローバルは単なる運営代行会社ではなく、

ゲームデベロッパーを成功に導くパートナーです。

ゲーム運営サービスの提供価値

- カスタマイズによる、ゲームに最適化された運営サービスの提供
- お問い合わせのパターンを正確に把握し、迅速に対応
- ターゲット市場に合わせたネイティブスタッフによる運営
- 体系的な内部教育システムによる運営スタッフの高い専門性



開発会社インタビュー中

Game 運営

Latis GLOBAL COMMUNICATIONS

CM

公式コミュニティ管理

- コミュニケーション・共感によるコミュニティ活性化
- コミュニティイベントの管理
- 運営政策・告知管理
- 書き込み・コメント応対
- 動向レポートの提供

SNSチャンネル

- Naver Café, Facebook, Discord, Reddit などのSNS管理
- バナー・タイトルのデザイン制作
- コンテンツ企画・制作(FAQ、ゲームガイドなど)

グローバルユーザー管理

- サービス地域のネイティブスタッフ運営チームを構築
- 現地ユーザー向けコンテンツ企画および製作
- ゲームガイドの応対
- 海外ユーザーからの問い合わせへの応対

CS

一括チャンネル管理(問い合わせ対応)

- 顧客対応メール、モバイルチャット、マーケットレビュー、掲示板への対応
- 外部案件のサポート(公文書の対応など)
- ゲーム、決済、返金、ゲームプレイなどに関する問い合わせを迅速に処理
- 突発イシュー対応のための弾力的な人材配置

グローバル専門CSマネージャー

- サービス国家別ネイティブCSマネージャーによるユーザー管理
- 海外ユーザーのパターンを正確に把握、対応してユーザー残存率UP

24/7 グローバルモニタリングサービス

- コミュニティ広告、誹謗中傷、荒らし行為などのモニタリング提供 (* 国家別運営時間帯に応じて調整可能)
- バグ& VOC把握

専門コールセンターの運営

- 経歴10年以上の専門スタッフがハードユーザー応対、クレーム処理
- 引入件数・特異事項のレポート伝達

Latis GLOBAL COMMUNICATIONS

運営詳細業務範囲

CSの業務範囲

- 問い合わせへの対応
  (ゲーム、決済、返金、ゲームプレイなどに関する問い合わせ)
- マーケットレビューの応対
- CSレポート提供 / 週1回、月4回
  (ユーザーフィードバック / ユーザーリクエスト分析と動向 / ゲームバグまとめなど)
- FAQ作成、翻訳
- 対応スクリプト管理
- 外部案件のサポート(公文書の処理など)
- モニタリング提供

CMの業務範囲

- 公式カフェ・チャンネルコミュニティ管理
- 公式チャンネルコミュニティのイベント企画・提案(週1回、月4回)
- 敵対的な書き込み・コメントへの応対(削除または管理)
- コミュニティのコメントへの応対
- 動向レポート提供(週1回、月4回)
- コンテンツ制作(ゲームガイド、ゲームのコツ、FAQ)
- コミュニティイベントの実施および管理

チーム長の業務範囲

- 人材の教育・管理
- 突発イシューのための弾力的な人材配置
- 体系的な品質管理
- 毎月1回定期的にQC評価
- クライアントプロジェクト管理
- メインコミュニケーションチャンネルの窓口を担当

Game 運営

サービス項目の詳細

分類	項目	説明	条件
管理	運営ツール	運営ツールの使用性テストおよび改善の提案	運営ツールの管理者権限必須
	VOC統計レポート	コミュニティユーザー動向・CS動向レポート	-
公式コミュニティ（NAVERカフェ）	運営政策	コミュニティ運営政策の規定	NAVERカフェの開設用アカウントの提供もしくはスタッフの任命必須
	メニュー・レイアウト	コミュニティ内レイアウトのセッティングおよび管理	
	メインバナーデザイン	コミュニティ内メインバナーデザイン	
	サブバナーデザイン	コミュニティ内メイン・サブのイベントバナーデザイン	
	お知らせ	お知らせ作成および登録	
	コミュニティ・イベント	イベントのお知らせ作成、実施および当選者発表(クライアント企画)	
	モニタリング	コミュニティ内暴言・俗語、スパムの管理	
	コミュニティ・掲示物	コミュニティ内の掲示物対応	
	FAQ作成	よくある質問およびガイドライン作成	
	NAVERカフェブックガイド制作	NAVER CafeBookを利用し、ゲームガイドの作成	
	GM コンテンツ	企画および運営(Latis 企画)	
CS	一般お問い合わせの処理	お問い合わせ窓口に届くゲームに関するお問い合わせの対応	運営ツールのログ詳細照会、財貨の支給・回収、制裁の権限 およびお問い合わせ処理ツールの運営アカウント必須
	復旧・補填に関するお問い合わせ処理	アイテムの復旧・補填および関連イシューの解決	
	決済に関するお問い合わせ処理	決済取り消し・払い戻しに関するお問い合わせの対応	運営ツールのログ詳細照会、財貨の支給・回収、制裁の権限およびお問い合わせ処理ツールの 運営アカウント必須 ＋ マーケット管理者アカウント必須
	マーケットレビューの対応	マーケットレビューの対応	マーケット管理者アカウント(マーケットレビュー、決済履歴、確認・キャンセル権限)必須
	関連機関公文書の対応	関連機関公文書の対応および処理	-
	決済不正ユーザーの処理	マーケット払い戻しシステムの不正利用者の特定および管理	マーケット管理者アカウント(マーケットレビュー、決済履歴、確認・キャンセル権限)および 運営ツール決済ログ照会の権限必須
	プッシュメッセージ管理	プッシュメッセージ作成および登録代行	プッシュ管理ページの管理者アカウント必須(運営ツールに該当機能が含まれる場合なし)
SNS 管理 (Facebook/ その他のチャンネル)	お知らせ	お知らせ・イベントポスト作成および掲載	公式SNSチャンネルの管理者アカウント必須
	チャンネル対応	チャンネル利用者の対応(コメントなど)	
	イベント	SNSイベント企画および実施、当選者発表	
テスト	バグテスト	取り入れたバグ内容確認および再現ステップの確認	運営ツールのログ詳細照会、財貨の支給・回収、制裁の権限およびBTSの接近権限必須
	メンテナンス確認	ダウンロード、アプリ起動、決済エラーテスト	運営ツールのログ詳細照会、財貨の支給・回収、制裁の権限必須
	ゲーム内モニタリング	サーバーおよびサービス状況モニタリング	サーバー環境モニタリングツールおよび接近の権限必須

CS & CM Process

クライアントの依頼

- 運営サービスの範囲に関する協議
- キックオフミーティング実施
- 運営方法の提案

運営準備

- ゲーム分析・プレイ
- 運営人材教育
- 国家別人材の配置
- サービスシュミレーション

実務投入

- 各サービス別の運営
- イベント準備・対応計画を提案
- 顧客応対、コミュニティ管理

レポート

- 日間/週間レポート
- 動向・VOCレポートの提供

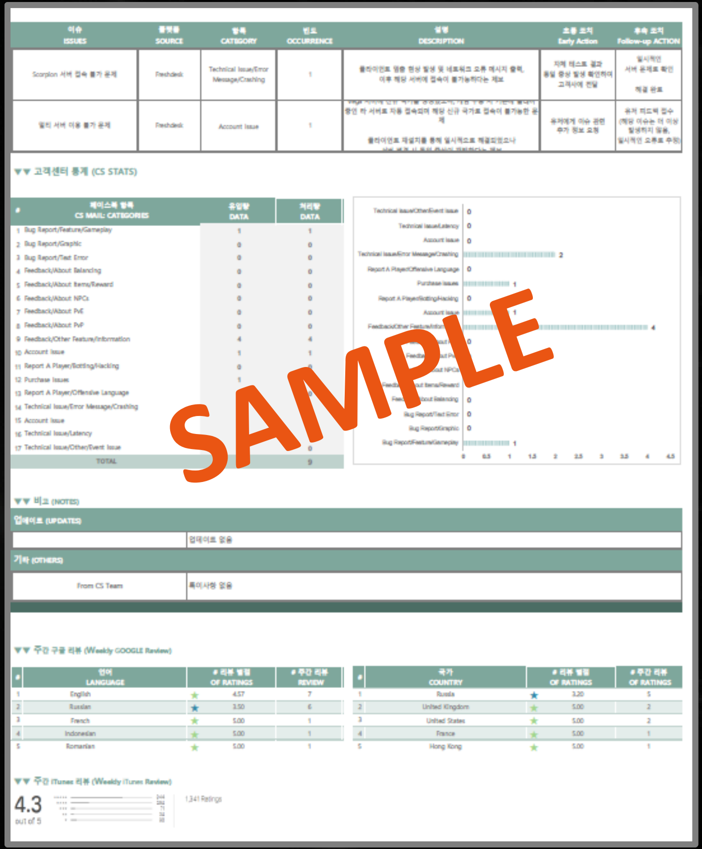
Game 運営

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

運営レポートの提供

Weekly Report

CS Report



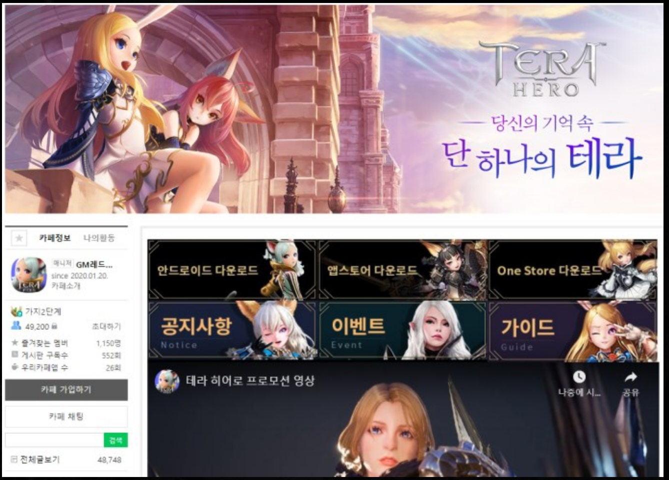
Daily Report

Game 運営

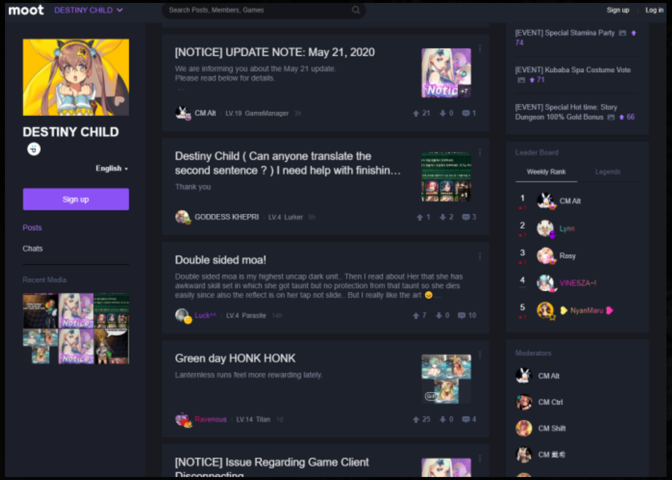
Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

運営サービス実施例

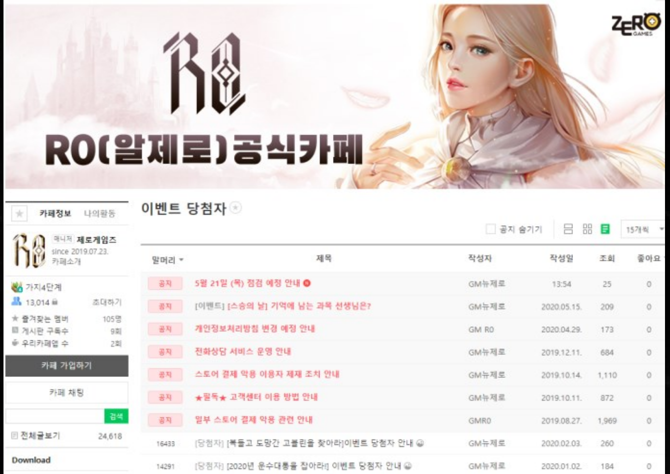
REDSAHARA



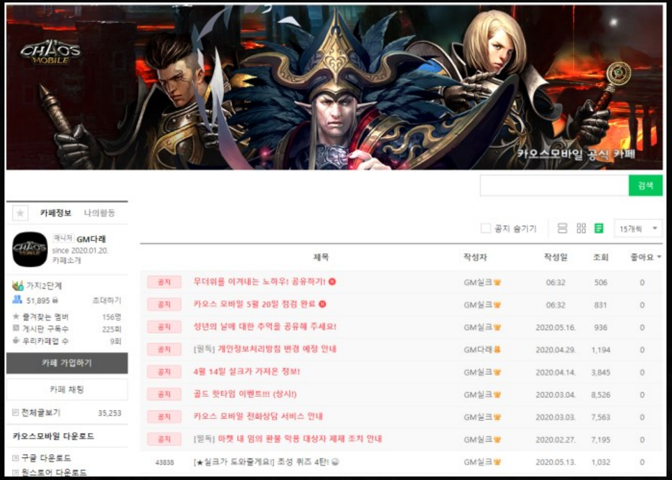
SHIFTUP



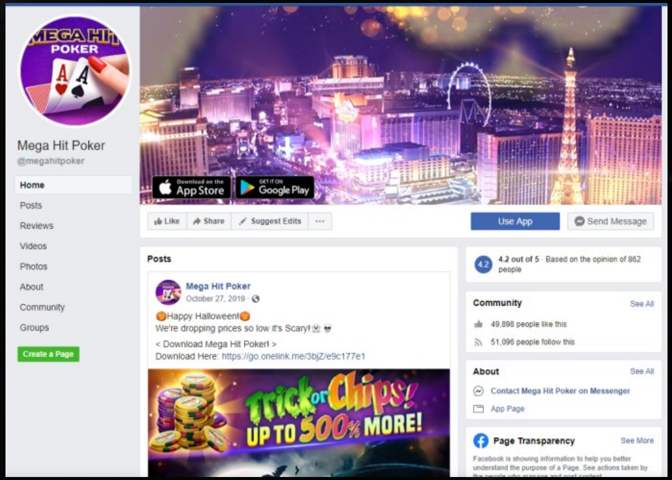
Zero Games



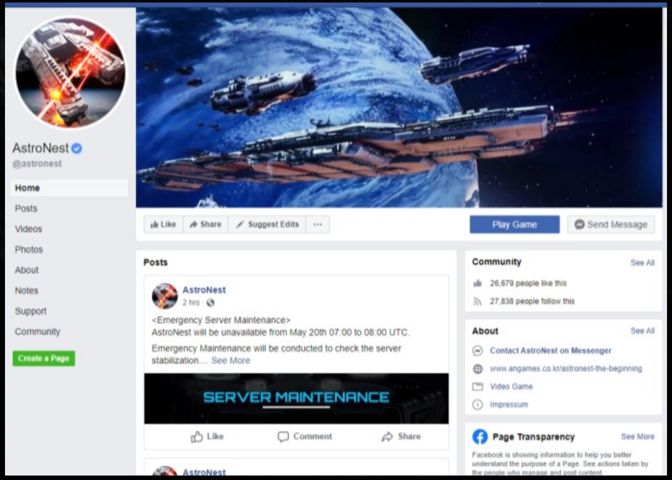
XNGames



WONDER PEOPLE



AN Games



Game 運営

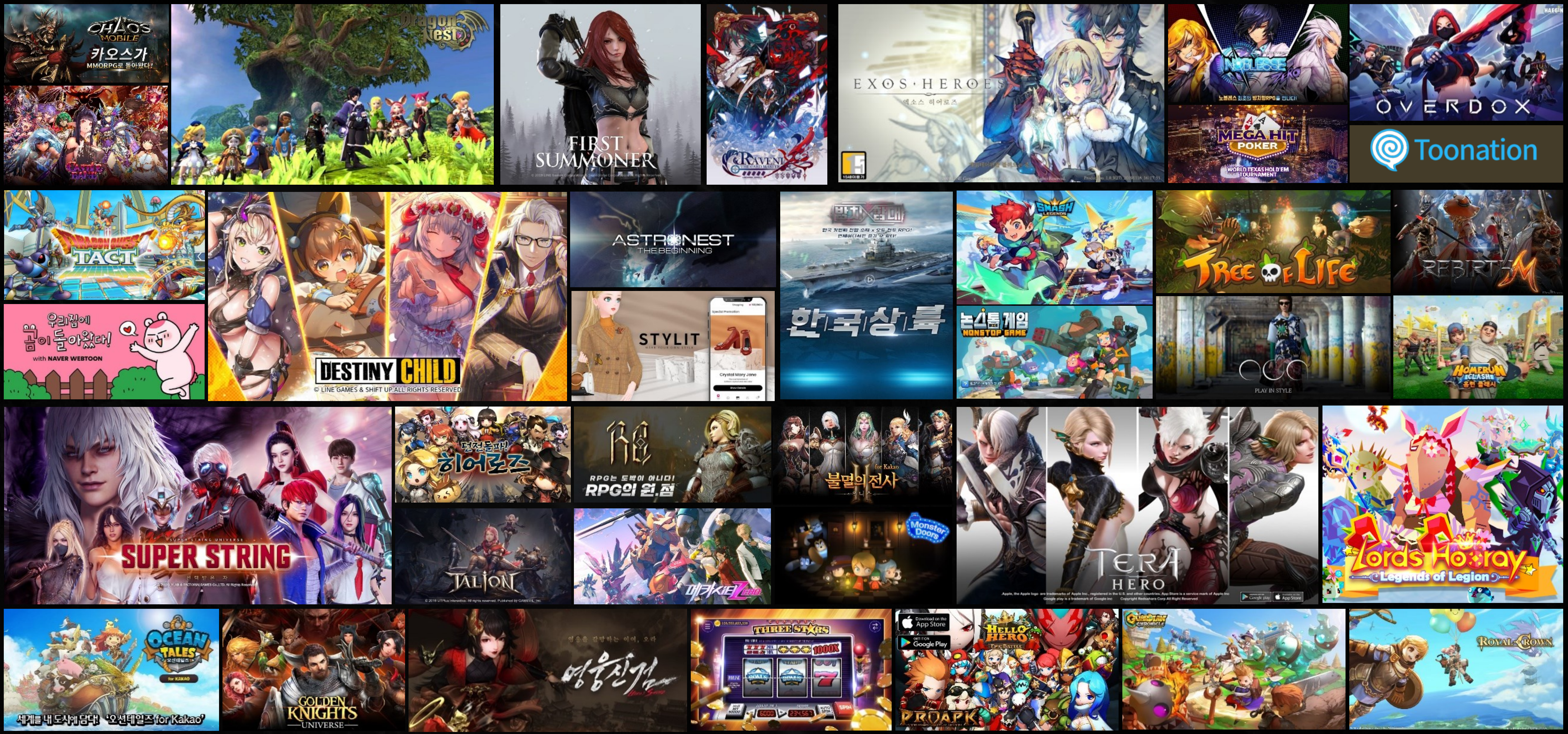
Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS

運営担当スタッフのReference

Game 運営

国内/グローバル運営 Reference (現)

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS



Thank you

(株)ラティスグローバルコミュニケーションズ
Address : ソウル特別市 松坡区 三学士路 33、ドンウォンビル2階
Dongwon Bldg. 2F, Samhaksa-ro 33, Songpa-gu, Seoul
Homepage : https://game.latisglobal.com/
E-Mail : gs_bd@latisglobal.net
TEL : +82-70-8270-8500
FAX : +82-2-3431-4273

Latis
GLOBAL COMMUNICATIONS