



2026年6月1日

各 位

会社名 ポールトゥウィン  
ホールディングス株式会社  
代表者名 代表取締役社長 橋 鉄平  
(コード番号: 3657 東証プライム)  
問合せ先 取締役 CFO 山内 城治  
(Email: ir@ptw.inc)

## 当社連結子会社による新サービス提供開始に関するお知らせ ～品質改善を加速するCSとQAを統合した運用支援サービス「サポキュー」提供開始～

当社の連結子会社であるポールトゥウィン株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役 CEO：志村 和昭、以下「ポールトゥウィン」）は、カスタマーサポート（以下「CS」）と品質保証（以下「QA」）を連携し、問い合わせ対応から品質改善までを統合的に支援する新サービス「Support × QA Engine」（以下「サポキュー」）の提供を開始いたしましたので、お知らせいたします。

近年のデジタルサービス高度化に伴い、リリース後の運用フェーズにおける品質改善の重要性が一層高まっております。一方で、CSとQAは組織・機能として分断されているケースが多く見られます。その結果、ユーザーの問い合わせやフィードバックが、プロダクト改善に十分活用されないという構造的な課題が顕在化しております。

こうした課題の解消に向け、「サポキュー」はCSで得られるユーザーの声をQAプロセスへ即時フィードバックし、迅速な品質改善を促進します。ポールトゥウィンは、サービス・ライフサイクル全体の課題解決を横断的に支援する広域BPO体制を強みとしています。運用・検証一体型の支援力を活かし、問い合わせ対応から品質改善までを統合的に最適化することで、顧客体験の向上とLTV（顧客生涯価値）の最大化を実現します。

ゲームデバッグにおいて国内トップクラスのシェアを有する当社グループは、非ゲームのソフトウェアテストを中心とした国内Tech分野を成長領域の1つに位置付けております。本件が当社の業績に与える影響は、現時点では軽微であると考えておりますが、中長期的には収益基盤の強化に寄与するものと考えております。当社は、引き続き収益性の回復・再成長を最優先課題に、持続的な企業価値の向上を図ってまいります。

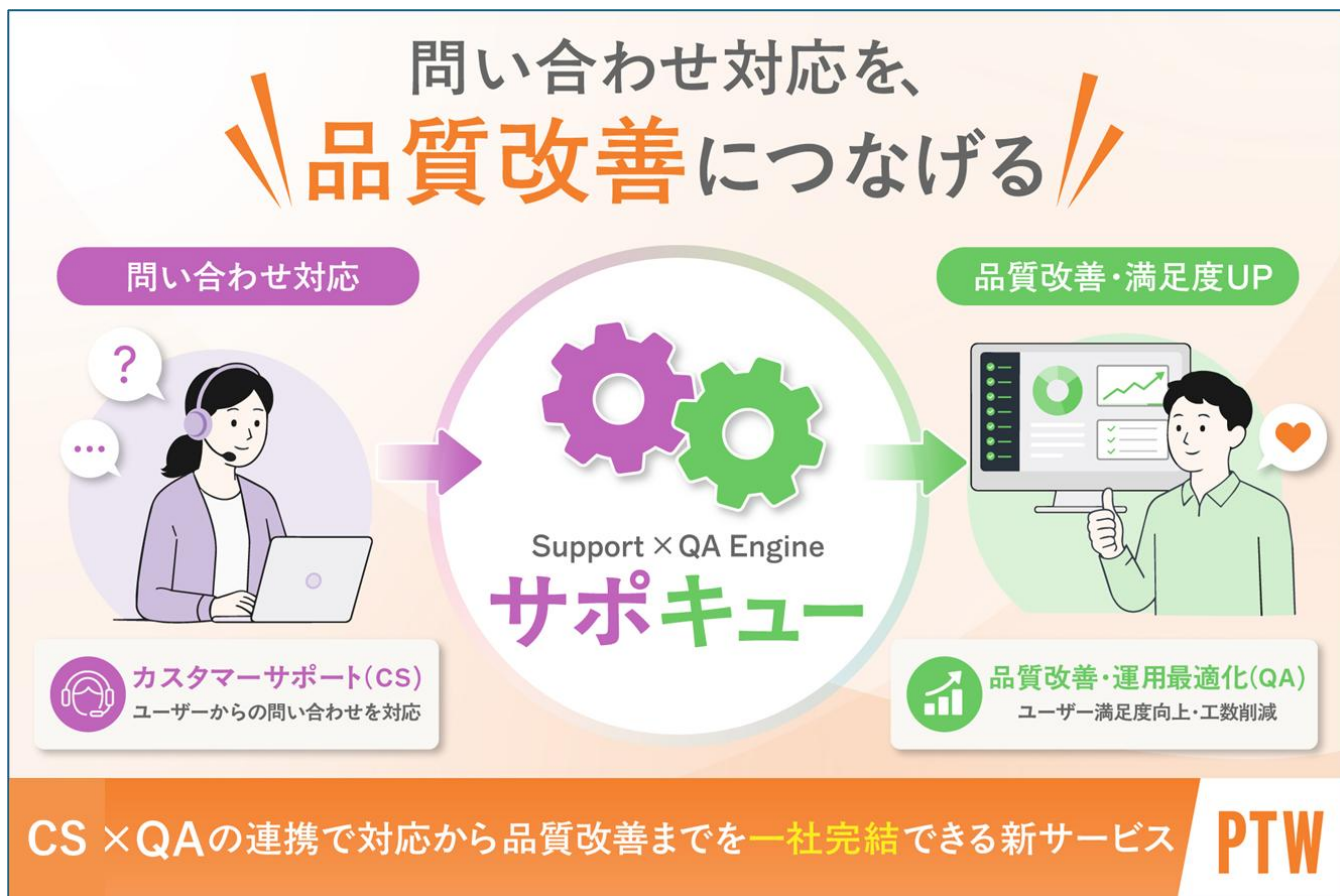
新サービスの詳細な内容については、添付資料をご参照ください。

- ・ポールトゥウィン、カスタマーサポート（CS）と品質保証（QA）の横断体制で運用成果まで支援  
問い合わせ対応にとどまらない品質改善基盤「サポキュー」提供開始

以 上

## ポルトウイン、カスタマーサポート（CS）と品質保証（QA）の横断体制で運用成果まで支援

### 問い合わせ対応にとどまらない品質改善基盤「サポキュー」提供開始



サービス・ライフサイクルの課題解決を支援するポルトウイン株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役 CEO：志村 和昭、以下「ポルトウイン」）は、カスタマーサポート（CS）と品質保証（QA）を統合し、ユーザーの声をプロダクト改善と運用成果へ直結させる新サービス「Support × QA Engine（以下、サポキュー）」の提供を開始しました。本サービスは、ポルトウインが強みとする広域 BPO 体制を基盤に、分断されがちな CS と QA を横断的に連携し、問い合わせ対応から品質改善までを一体で最適化する新たな運用モデルです。これにより、顧客体験の向上と LTV（顧客生涯価値）の最大化を実現します。

近年、企業が提供するデジタルサービスにおいては、リリース後の運用フェーズにおける品質改善の重要性が一層高まっています。一方で、カスタマーサポートと品質保証が個別最適で運用されているケースが多く見られます。その結果、ユーザーから寄せられる問い合わせやフィードバックが開発や品質改善に十分に活かされず、サービス品質の向上につながりにくいという構造的な課題が顕在化しています。

ポールトゥウィンが提供する「サポキュー」は、こうした分断を解消し、CS・QA といった機能を横断的に設計・運用することで、顧客接点から得られる一次情報を継続的な改善へとつなげるアプローチです。従来のような CS や QA 単体でのアウトソーシングではなく、複数領域を統合することで、企業のサービス運用そのものの高度化を支援します。

## 「Support × QA Engine（サポキュー）」の特長

ポールトゥウィンが、こうした構造的な課題を解決するため、CS と QA を横断的に連携させる新サービス「サポキュー」の提供を開始いたしました。本サービスは、問い合わせ対応から品質改善までを一体で運用する仕組みを構築し、顧客の声をリアルタイムで改善活動へと接続します。

### 【特長 1】 ユーザーの声を起点とした品質改善サイクルの構築

CS 部門に蓄積される問い合わせログや障害傾向、ユーザーの操作上の課題などの情報を QA プロセスへ連携し、テスト設計や検証内容へ反映します。これにより、不具合の再発防止やユーザー視点での品質や UI・UX 改善を実現するとともに、問題発見から改善までのリードタイム短縮を図ります。

### 【特長 2】 QA 主導による対応高度化とナレッジ循環の実現

技術的な問い合わせに対しては QA 部門が一次対応・検証を担うことで、調査品質の向上とエスカレーションの削減を実現します。さらに、QA 部門が保有する製品仕様や不具合傾向に関する知見を CS 部門へ継続的に共有することで、対応品質の均一化と一次回答精度の向上を支援します。

30 年以上の検証実績と、100 社以上のカスタマーサポート実績をもとに、CS 領域では AI を活用したログ分析による課題抽出、QA 領域では長年の品質保証ノウハウを活かした検証体制構築を提供。両領域を一体で支援できる体制により、単なる分析や対応にとどまらず、改善施策の実行まで支援いたします。

ポールトゥウィンが、「サポキュー」を通じて、顧客対応と品質改善を切り離さない新たな運用モデルの確立を推進し、企業のサービス品質と顧客満足度の向上に貢献してまいります。

■「Support × QA Engine（サポキュー）」資料ダウンロードはこちら

[https://info.ptw.inc/csqaengineservice?utm\\_source=prt看imes&utm\\_medium=referral&utm\\_campaign=20260601](https://info.ptw.inc/csqaengineservice?utm_source=prt看imes&utm_medium=referral&utm_campaign=20260601)

■ご相談は以下よりお問い合わせください。

[https://www.service.ptw.inc/contact/?utm\\_source=prt看imes&utm\\_medium=referral&utm\\_campaign=20260601](https://www.service.ptw.inc/contact/?utm_source=prt看imes&utm_medium=referral&utm_campaign=20260601)

ポールトゥウィン株式会社について

ポールトゥウィン株式会社は、ゲームデバッグ・ソフトウェアテスト・ネットサポート事業など、IT サービスを主な事業とする会社です。1994 年にゲームデバッグ事業を立ち上げ、創業 5 年で 800%の成長率を達成。以来、ゲームデバッグ事業においてパイオニア的存在として歩み続けています。

また、2022年2月にはグループ会社を吸収合併。Eコマース不正対策やカスタマーサポートを通じて多様なWebサービスを支えてきた「ピットクルー」、ソフトウェアテストや品質コンサルティングによる不具合解消に貢献してきた「クアーズ」と共に、新たなスタートを切りました。ゲーム業界、EC業界を中心として様々なお客様の課題解決に取り組んでまいりました。それらで培った知識とノウハウ、多様な人材を活かして世の中のサービスやプロダクトの品質および価値向上に取り組んでまいります。

## 【 会社概要 】

社名：ポールトゥウィン株式会社（Pole To Win, Inc.）

本社所在地：愛知県名古屋市中種区今池 1-5-9

代表取締役 CEO：志村 和昭

事業内容：デバッグ・ネットサポート・ソフトウェアテスト

設立：1994年1月20日

コーポレートサイト：<https://www.ptw.inc/>

サービスサイト：<https://www.service.ptw.inc/>

note：[https://note.com/ptw\\_note](https://note.com/ptw_note)

公式X：[https://x.com/Pole\\_To\\_Win\\_](https://x.com/Pole_To_Win_)

期待通り、**PTW**  
予想以上。

報道関係の方からのお問い合わせ先

ポールトゥウィン株式会社

広報担当 MAIL：[pr@ptw.inc](mailto:pr@ptw.inc)