2026年11月12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　橘　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
～情報漏えい等の有事に備える「エマージェンシーコンタクトセンターサービス」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、情報漏えいや不正アクセス、製品リコール等の有事に備えた事前準備から、発生時の問い合わせ窓口運営までを支援する新サービス「エマージェンシーコンタクトセンターサービス」（以下「新サービス」）の提供を開始いたしましたので、お知らせいたします。

昨今、情報漏えいやサイバー攻撃、製品不具合等への社会的関心が高まる中、企業には迅速かつ適切な危機対応体制の構築が求められています。一方で、有事発生時には問い合わせが集中することから、十分な受電体制の確保が課題となっています。

新サービスは、平時からフリーダイヤルの取得やFAQ・応対マニュアル等の整備を行い、有事発生時には最短２営業日で問い合わせ窓口を開設することで、企業の初動対応負荷の軽減と顧客対応品質の向上を支援するものです。ポールトゥウィンが培ってきたカスタマーサポート運営ノウハウと全国拠点ネットワークを活用し、企業の事業継続と信頼維持を支援いたします。

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、ゲーム分野で培った運営ノウハウを活かし、多様なカスタマーサポートサービスを提供しております。本件は、当社グループが展開する国内ソリューションにおけるCX分野のサービスラインアップ拡充を図る取り組みです。

本件が当社の業績に与える影響は現時点では軽微と考えておりますが、当社グループが培ってきたカスタマーサポート運営の知見や対応体制を、社会環境や顧客ニーズの変化に応じてサービス化した取り組みであり、中長期的な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、最短2営業日で問い合わせ窓口を開設する
「エマージェンシーコンタクトセンターサービス」を提供開始

以　上

～ 上場15周年 特別優待に関するお知らせ ～

当社は2026年10月26日をもって、東京証券取引所への上場から15周年を迎えました。長年にわたり当社をご支援いただいた株主のみなさまに感謝の気持ちを込めて、特別優待の実施を発表しております。

１株当たり８円の期末配当（予定、年間配当16円）に加えて、株式保有数に応じて最大27,000円相当の株主優待ポイントを進呈いたします。詳細は下記をご参照ください。
（１ポイント≒１円相当、優待基準日：2027年１月31日）

特別優待の実施に関するお知らせ

PTW

PRESS RELEASE
報道関係各位

2026 年 11 月 12 日
ポールトゥウィン株式会社

ポールトゥウィン、最短 2 営業日で問い合わせ窓口を開設する「エマージェンシーコンタクトセンターサービス」を提供開始

サービス・ライフサイクルにおける課題解決を支援す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、情報漏洩などの有事に備えた問い合わせ対応の事前準備から、有事発生時の窓口開設・運営までを支援する「エマージェンシーコンタクトセンターサービス」を、2026 年 11 月 1 日より提供開始します。

本サービスは、フリーダイヤルの取得や FAQ・応対マニュアルの整備などを平時に行い、有事の際には最短 2 営業日で問い合わせ窓口を開設するものです。事前準備から窓口運営までを支援することで、企業の初動対応にかかる負担を軽減し、顧客への迅速かつ一貫した案内を支えます。

※提供可能な席数・回線数は、有事発生時に協議の上で決定します。

提供の背景

情報漏洩／不正アクセスや、リコールなどが発生した際、企業には原因究明やシステム復旧に加え、対応方針の検討、関係各所との調整、顧客への告知など、短期間で多くの対応が求められます。同時に、顧客からの問い合わせが集中し、電話がつながらない、十分な案内が受けられない状態が続くと、不安や不満が高まり、企業の信用・信頼にも影響するおそれがあります。

一方、顧客への告知に合わせて問い合わせ窓口を開設するには、専用番号の取得や応対手順の整備が必要です。フリーダイヤルの新規発番には日数を要するため、有事発生後に手配を始めると、告知のタイミングに問い合わせ窓口の準備が間に合わないおそれがあります。

こうした課題に対し、ポールトゥウィンは、平時から問い合わせ対応に必要な準備を整え、問題発生時の窓口開設・運営につなげる「エマージェンシーコンタクトセンターサービス」を提供します。

サービスの特長

1.　専用番号や応対手順を平時に準備し、有事の初動を支援

フリーダイヤルの取得・維持に加え、トークスクリプト、想定問答集（FAQ）、応対マニュアルを整備します。顧客に案内する内容や回答できる範囲、判断に迷った際の確認先・エスカレーション手順を事前に整理することで、有事の迅速な窓口立ち上げと、一貫した案内に備えます。

2.　最短 2 営業日で問い合わせ窓口を開設し、運営まで対応

有事発生時には、当社へのご連絡から最短 2 営業日で問い合わせ窓口を開設します。対応要員の手配・研修から窓口運営までを担い、企業が原因究明や復旧などと並行して、顧客への案内体制を整えられるよう支援します。

3. 複数拠点の連携により、突発的な問い合わせ増に対応

札幌・仙台・北九州の各拠点で要員を調整し、突発的な問い合わせ増に対する体制確保を図ります。問い合わせの規模や運用条件に応じて、必要な対応体制を個別に協議・提案します。

サービス概要

サービス名：エマージェンシーコンタクトセンターサービス

提供開始日：2026 年 11 月 1 日

主な支援内容：

・平時の準備：フリーダイヤルの取得・維持、トークスクリプト・FAQ・応対マニュアルの整備、エスカレーションフローの作成

・有事の対応：対応要員の手配・研修、問い合わせ窓口の開設・運営

参考価格：

・初期準備費用：50,000 円～

・有事発生時の窓口運営費用：月額 1,000,000 円～

※月額費用はシェアード運用・専任運用によって異なります。ご要望に合わせて体制・見積もりを提示します。

ポールトゥウィンのカスタマーサポートサービス：

https://www.service.ptw.inc/service/customersupport/?utm_source=prtimes&utm_medium=referral&utm_campaign=20261112

ポールトゥウィンは、問い合わせ対応の運用ノウハウを生かし、企業の平時における備えと有事の顧客対応を支援してまいります。

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、ソフトウェアテスト、カスタマーサポート、E コマース不正対策、コンテンツモニタリングなど、IT サービスの品質と顧客体験を支える BPO サービスを提供する会社です。幅広い業界のお客様に対し、サービスの品質検証から運用・顧客対応の改善までを支援しています。

1994 年に国内初のゲームデバッグ専門会社として創業し、2000 年代からはネットサポート事業を展開してきました。2022 年にはグループ会社の「ピットクルー」と「クアーズ」を吸収合併し、ゲーム分野で培った品質検証の知見と、EC・Web サービス領域で蓄積したカスタマーサポートやソフトウェアテストのノウハウを一体で提供できる体制を整えました。今後も多様な知見と人材を活かし、お客様のサービスやプロダクトの品質と価値の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：愛知県名古屋市千種区今池 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・カスタマーサポート

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

公式 X：https://x.com/Pole_To_Win_

期待通り、予想以上。PTW

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