

## お問い合わせは大切な接点 | カスタマーサポートツール「Tayori」が カスタマーサポート表彰制度で「おもてなしテック」を受賞

自社製品の自らの実践と利活用が「おもてなし」を体現し、ビジネス成長と顧客価値創出を両立している。  
審査委員による評価コメントより



株式会社 PR TIMES（東京都港区、代表取締役：山口拓己、東証プライム：3922、以下：PR TIMES）は、運営するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）が、2025 年 7 月 7 日（月）に公益社団法人企業情報化協会が発表した『カスタマーサポート表彰制度 2025 年』において、特別賞「おもてなしテック」を受賞いたしました。

### カスタマーサポートベンダーによりおもてなしのカスタマーサポートが表彰

カスタマーサポートツール「Tayori」は、「お客様とのよい関係」をつくるための問い合わせ対応の体制を、ノーコードで迅速に作成できるサービスです。「フォーム・受信箱」「FAQ」「アンケート」「有人チャット」「AI チャットボット」の 5 つの機能をご用意しています。

Tayori は、お客様から寄せられるお問い合わせを大切な接点と捉えています。お問い合わせをした際に、丁寧に対応することが良いコミュニケーションになると言えます。一方で、Tayori が毎年発表する「カスタマーサポート調査」では、問い合わせ者の多くが解決までにかかる時間を気にしていることがわかっています。一つひとつのお問い合わせに時間をかけて対応するのではなく、FAQ や AI チャットボットといった機能を通じて、自ら“事前に”解決できることにより生まれる「お客様とのよい関係」もあります。

事前に自己解決できる体制をしっかりと組み立てながら、丁寧なサポートが必要なお問い合わせには時間をかけて向き合う。そのサポートからサービス向上の重要なヒントにつながる可能性もあります。

Tayori のカスタマーサポート部門であるカスタマーリレーションズチームでは、時に自己解決を促しスピーディに、時に個別対応によって丁寧に、問い合わせ者にとっても心地よく解決に導くことを「おもてなし」と考え、「お客様とのよい関係」を作るための問合せ対応を大切にしてきました。そして、Tayori をご利用いただく事業者の皆様へも、こうしたカスタマーサポートの考え方をお伝えさせていただいております。

### 今回の受賞内容と背景

今回、Tayori では「カスタマーサポートツールベンダーが考える『おもてなし』」というテーマを掲げ、『カスタマーサポート表彰制度 2025 年』において特別賞を受賞しました。

カスタマーサポートの現場において、お問い合わせ対応は「数を減らして効率化を目指すもの」という考え方が主流になりがちですが、全てを効率化の対象として削るのではなく、いただいているお問い合わせに向き合い、内容に応じて最適な案内を行うことが「おもてなし」であると考えています。

私たちが考える「おもてなし」を実現すべく、お客様の興味関心やお困りごとをデータから推測する取り組みや、データをもとにお客様自身で求める情報にたどり着きやすくなるための改善活動を重ねてきたことを今回の受賞で評価いただきました。

Tayori 自身も当社において新規事業で少数ながら、「お客様といい関係を」を追求し、事業を伸ばしています。サポートツールベンダーである Tayori が自らカスタマーサポートツールを活用し実現するノウハウを皆様にも少しでも情報提供できればと考えています。

### Tayori が考える「おもてなし」のカスタマーサポート実践例

Tayori が実践する「おもてなし」のカスタマーサポートでは、FAQ や AI チャットボットを活用し「自己解決」に導くことが重要と考えています。

#### ①FAQ・AI チャットボットを活用した「質問」に対する「自己解決環境」の整備

##### 取り組み詳細

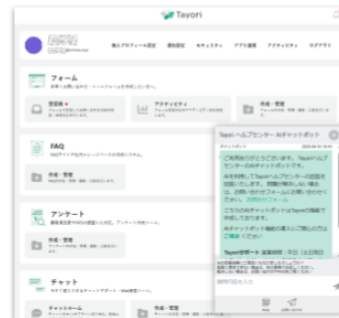
1

### FAQ・AIチャットボットを活用した「質問」に対する「自己解決環境」の整備

■Tayori ヘルプセンター（FAQ機能で作成）



■ヘルプセンターと連携したAIチャットボットを管理画面に設置



8

お客様からのお問い合わせを受け付けるフォームの開設と日々の対応にとどまらず、24 時間対応の自己解決が実現できる環境の整備として、FAQ と AI チャットボットを公開しています。

Tayori の機能に関してよくいただくご質問についてはもちろん、ご契約やお支払いに関する情報や細かな設定項目等、Tayori をご契約いただいたその日から、ご支援できる自己解決の窓口として、FAQ をサービス提供開始の 2015 年より公開しておりました。

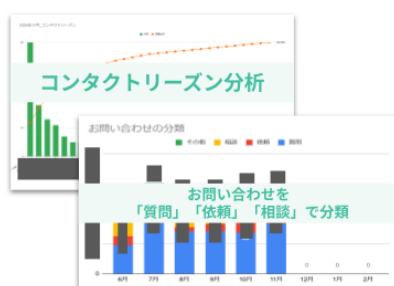
#### ②お客様の声・行動を基にした改善

##### 取り組み詳細

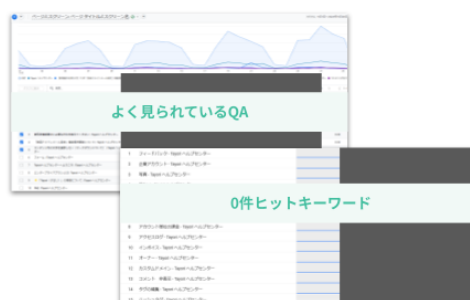
2

### お客様の声・行動を基にした改善

■お問い合わせ内容の分析



■ヘルプページのアクセス解析



9

公開している FAQ・AI チャットボットがお客様のお困りごとに寄り添った窓口となるよう、問い合わせ内容の



Best Customer Support  
of The Year 2025

特別賞

(おもてなしテック)

公益社団法人企業情報化協会

分析や FAQ のアクセス解析を経て、状況を確認し、自己解決を阻む箇所を特定の上で改善に向けた活動を進めています。

### ③ドッグフーディングによる活用 Tips の提供

#### 取り組み詳細

## 3

### ドッグフーディングによる活用Tipsの提供



10

公開している FAQ・AI チャットボットはいずれも Tayori で提供している機能を活用して作成したページです。サービスを提供する上で、誰よりも Tayori を深く理解し、活用している最も良い事例であるために、ドッグフーディングを行っています。カスタマーサポートツールベンダーとして、自社ツールを用いてカスタマーサポートを行う中で、気づいた点は開発部門と連携の上サービスのアップデートに繋がっています。

また、運用の中で蓄積したデータや知見は、活用のティップスとしてお客様へ還元できるように、コンテンツ作成やセミナー開催を通じてよりよいカスタマーサポートのあり方を共有する活動を行っています。

#### カスタマーサポート表彰制度 審査委員による評価コメント

カスタマーサポートツール「Tayori」では、「お問い合わせ」を単なる効率化対象ではなく、顧客との重要な接点と捉えてきた。

お問い合わせの内容を分析し、自己解決が可能なものに対しては FAQ や AI チャットボットでコンテンツを公開し、かつお客様からの声や行動を FAQ のデータ分析から汲み取り改善を重ねている。

また、事業成長へ結びつけるコントローラーとしての役割として、顧客からの相談内容をセールスなど関係部署と共有し、新たな活用や業務効率化の提案に結び付けた。結果、契約顧客数の増加を実現しつつ、お客様のお困り発生度合いである問合せ比率を継続的に改善するという成果にもつながった。

さらに、ドッグフーディングの実践により、製品のアフターサポートの枠を超えた価値創出の実現が特徴的だった。オペレーター自身が日常的に顧客と同じツールを使うことで熟練度が高まり、「かゆいところに手が届く」案内が可能になると共に、顧客視点からの製品提言にもつながっている。こうした自社製品の自らの実践と利活用が「おもてなし」を体現し、ビジネス成長と顧客価値創出を両立している点が評価できる。

受賞概要や審査委員のコメントはこちらからご覧いただけます。

<https://prt-times.jp/main/html/rd/p/000000109.000006381.html>

#### カスタマーサポート表彰制度について

カスタマーサポート表彰制度は、わが国の産業界ならびに行政機関などの顧客サポートにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備を促進することを目的として制定され、顧客価値創造を実現するカスタマーサポートに顕著な努力を払い成果を挙げたと認めうる企業、団体、機関および個人に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与します。



**Best Customer Support  
of The Year 2025**

#### 2025 年、Tayori はサービス提供開始から 10 周年

Tayori は、プレスリリース配信サービス「PR TIMES」のカスタマーサポートチームが抱えていた悩みをきっかけに 2015 年にスタートし、今年で提供開始から 10 周年を迎えました。事業者らが行動を積み重ねて生まれた事業やプロジェクトを発表する手段としてプレスリリースがあります。そして、Tayori は、その発表後のコミュニケーションを通して「いい関係」を築くお手伝いができればと考えています。

カスタマーサポートを運営する上での悩みや課題をもとに生まれたサービスであるからこそ、これからカスタマーサポートを始める方はもちろん、今あるお客様との関係をより良くしたいと願う、全ての人に寄り添い、力になれるサービスであり続けます。

10 周年のあゆみについてはこちらからぜひご参照ください。

<https://tayori.com/blog/tayori-10th/>

## Tayori 担当者より

### 株式会社 PR TIMES Tayori 事業部カスタマーリレーションズチーム 湯田 菜々美

Tayori が考える「おもてなし」の価値観は、最初から決まっていたものではありません。サービスを提供する中で「1 人でも多くのお客様とお会いし、より良いカスタマーサポートの実現に向けて伴走する時間を増やしたい」と願い、試行錯誤を続ける過程で少しずつ形作られました。カスタマーサポートを運営する全ての方にとって「業務の効率化」は欠かせない観点であるからこそ、今後も Tayori はその先の「本当に時間をかけて向き合いたい業務」に集中できる環境をお客様と共につくってまいります。



## 株式会社 PR TIMES について

PR TIMES（読み：ピーアールタイムズ）は、「行動者発の情報が、人の心を揺さぶる時代へ」をミッションに掲げ、「行動者」のポジティブな情報がニュースの中心となり、個人を勇気づけ前向きにする社会の実現に挑んでいます。私たちは人の行動や頑張りの結晶を、その想いを紡いで発表するのがプレスリリースだと考え、企業規模を問わず「行動者」が自ら発信できる、PR の民主化を目指して事業を展開しています。プレスリリース配信サービス「PR TIMES」の利用企業数は 10 万 8000 社を超え、国内上場企業の 61% 超に利用いただいています。情報収集のため会員登録いただくメディア記者 2 万 7000 人超、サイトアクセス数は月間約 9000 万 PV、プレスリリース件数は月間 3 万 9000 件超、累計で 200 万件を超えています。全国紙 WEB サイト等含むパートナーメディア 260 媒体以上にコンテンツを掲載しています（2025 年 2 月時点）。



他にも、ストーリーで伝える「PR TIMES STORY」、動画で伝える「PR TIMES TV」、PR 活動の設計から実行まで伴走する PR パートナー事業、アート特化型の PR プラットフォーム「MARPH」、「isuta」「STRAIGHT PRESS」等のニュースメディア事業で、情報発表とその伝播を支援する他、生まれた企画が発表に至るまで前進できるよう支えるタスク・プロジェクト管理ツール「Jooto」、さらに発表後のお客様対応や情報整理を円滑に行えるカスタマーサポートツール「Tayori」など、「行動者」を立体的に支える事業を運営しています。

また子会社には、スタートアップメディア「BRIDGE」を運営する株式会社 THE BRIDGE、ソフトウェア受託開発を行う株式会社グルコース、SNS マーケティング支援の株式会社 NAVICUS があります。

### 【株式会社 PR TIMES 会社概要】

ミッション：行動者発の情報が、人の心を揺さぶる時代へ

会社名：株式会社 PR TIMES（東証プライム 証券コード：3922）

所在地：東京都港区赤坂 1-11-44 赤坂インターシティ 8F

設立：2005 年 12 月

代表取締役：山口 拓己

事業内容：  
- プレスリリース配信サービス「PR TIMES」(<https://prtimes.jp/>) の運営  
- ストーリー配信サービス「PR TIMES STORY」(<https://prtimes.jp/story/>) の運営  
- クライアントとメディアのパートナーとして広報・PR 支援の実施  
- 動画 PR サービス「PR TIMES TV」(<https://prtimes.jp/tv/>) の運営  
- アート特化型オンライン PR プラットフォーム「MARPH」(<https://marph.com/>) の運営  
- カスタマーサポートツール「Tayori」(<https://tayori.com/>) の運営  
- タスク・プロジェクト管理ツール「Jooto」(<https://www.jooto.com/>) の運営  
- 広報 PR のナレッジを届けるメディア「PR TIMES MAGAZINE」(<https://prtimes.jp/magazine/>) の運営  
- プレスリリース専用エディター「PR Editor」(<https://preditor.prtimes.com/app/>) の運営  
- Web ニュースメディア運営、等

URL：<https://prtimes.co.jp/>

# PR TIMES