

AI チャットボットがインバウンド対応。 Tayori、多言語対応と辞書機能を追加

- 月額約 1 万 2000 円で使える AI チャットボットがインバウンド需要に向け多言語対応 -



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）が運営するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）は、2025 年 10 月 23 日（木）、AI チャットボットに多言語対応と辞書登録機能を追加するアップデートを実施いたしました。

インバウンド需要増加に対応する観光・宿泊や小売業界における利用ニーズに伴い、多言語と専門用語をカバーする本機能を追加し、英語、中国語、韓国語の問い合わせに対しても、満足いく自己解決の向上に貢献いたします。

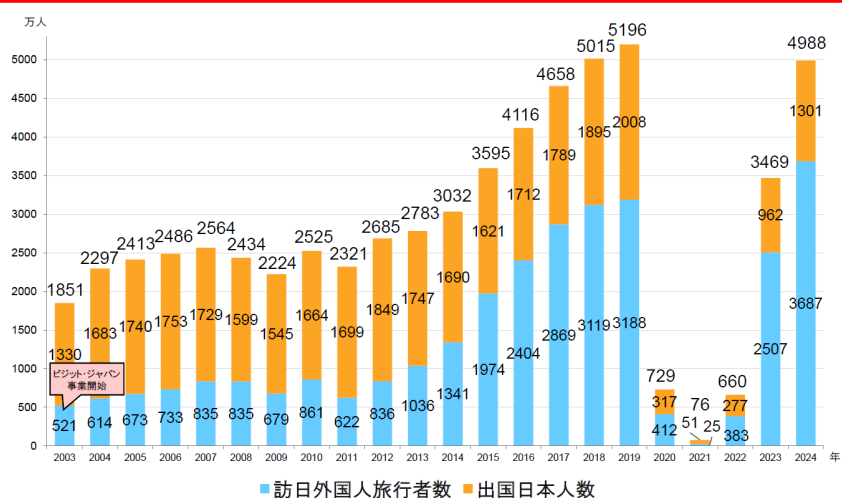
多言語対応の背景 | 宿泊・小売のインバウンド需要に対応

観光庁によると 2024 年の訪日外国人旅行者数は 3687 万人とコロナ禍以前の水準を超え過去最高の水準にまで達しています。Tayori は AI チャットボットを 2024 年 6 月にリリースし、様々な業種で 300 件以上のご利用をいただいています。

Tayori は簡単シンプルな操作性が特徴で、IT サービスに不慣れな方々からもお問い合わせ対応の DX に向けて導入が進んでいます。その中で、観光・宿泊や小売業界ではインバウンド需要増加に対応し、カスタマーサポートにおいても多言語化対応が必須となっています。

今回の多言語対応アップデートにより、簡単シンプルな操作性はそのままに、観光・宿泊・小売業のお問い合わせ対応に、DX・AI・インバウンドを実現するツールとなりました。

訪日外国人旅行者数・出国日本人数の推移

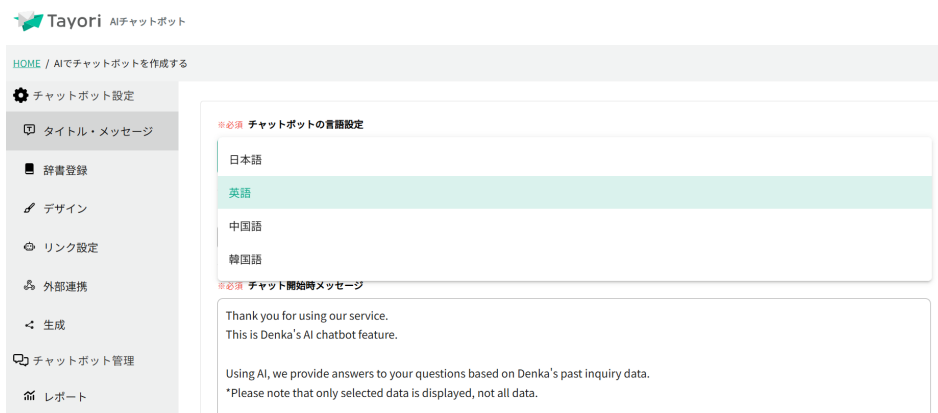


出典：日本政府観光局(JNTO)訪日外客統計、出入国在留管理庁 出入国管理統計

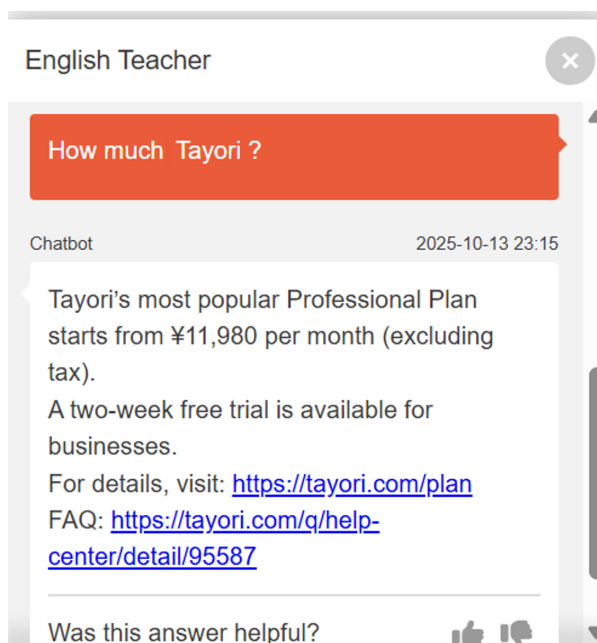
参考）Tayori の宿泊・観光事例：<https://tayori.com/blog/case-study/industry/sightseeing/>

Tayori の AI チャットボット多言語機能について

世界的に利用される英語、訪日外国人として多い中国語、韓国語に対応をいたしました。各言語の FAQ を Tayori 上で作成し、AI チャットボット連携ボタンをクリックし、管理画面の言語設定を選択するだけで作成が可能となります。現時点では、AI による自動翻訳機能はございません。専門用語や細かなニュアンスの翻訳精度の課題もあり、各言語における文化的背景を考慮した対応により、お客様としての訪日外国人に寄り添うことができると考えております。



管理画面で日本語、英語、中国語、韓国語を選択できる



英語で回答する AI チャットボット



中国語で回答する AI チャットボット

辞書登録機能について

多言語機能とあわせて AI チャットボットの辞書登録機能を追加しました。AI チャットボットにおいては、あらかじめ質問と回答を登録しておく辞書型が存在します。その優位性は、一般的な辞書にはない専門用語や略称についても対応できることが挙げられます。一方で、複数パターンに渡り登録する必要やメンテナンスが求められてきました。これまで Tayori は FAQ をベースに回答を作成できるためメンテナンスや作り込みは不要ですが、FAQ にないものは回答として出せず、専門用語の言い回しパターンなどの回答精度に課題が残っていました。今回のリリースにおいて作りやすさとメンテナンスのしやすさを細かなレベルまで実現することが可能となりました。



同義語としてグループを複数設定が可能に

機能追加を受けて Tayori 担当者より

執行役員 兼 Tayori 事業部長 竹内 一浩

先日ライン下りで有名な長瀬を訪れました。自然が豊かで非日常の体験ができる「誇れる場所」をみつけて嬉しくなりました。このような魅力ある場所を訪日する方々が安心して利用できるには、多言語での受け入れ体制が必要となります。しかしながら宿泊施設を始めとする企業では、人材不足で受け入れ体制や準備を十分に確保できない課題がありました。私達のもとにも AI チャットボットで多言語対応の要望を強く頂いており「なんとかしたい」と考えていました。今回「業界特有の言い回し」や「専門用語」など AI の限界を補足する辞書登録も含めて、上記のような悩みを解決できる機能としてリリースが出来たことを大変嬉しく思います。言語や業界によってお客さまの当たり前が変われど、変わらず「お客さまとのいい関係をつくる」環境を追求してまいります。

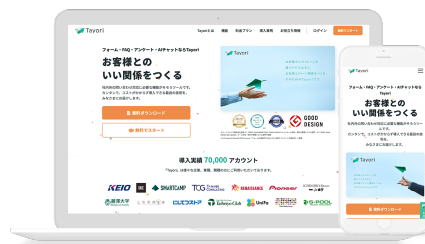


Tayori は月額約 1 万 2000 円から AI チャットボット利用が可能

多言語対応や辞書機能を追加した AI チャットボットは、そのほかの機能も含めて Tayori のプロフェッショナルプラン月額 1 万 1980 円で利用可能となります。AI チャットボットを利用数に関わらず、定額で使えるのが特徴となっています。

Tayori は、シンプルゆえに専門的な知識や操作上のハードルもあります。企業規模や地域、業種に関わらず、カスタマーサポートを強化したい企業へツールを通じた環境を提供します。直近でご利用企業さまの導入事例ページを刷新しましたので、業種や用途に応じて利用シーンの参考に活用ください。

Tayori の導入事例：<https://tayori.com/blog/case-study/>



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」の利用企業社数は **11 万 6000 社** を超え、国内上場企業の **63% 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 8000 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 **4 万 2000 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 8 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：行動者発の情報で、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、名証プレミア 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