

「チャットボットツール」部門で初！ カスタマーサポートツール Tayori、「ITreview Grid Award」を受賞 －「フォーム作成ツール」部門では 6 期連続、「FAQ システム」部門では 3 期連続受賞－



プレスリリース配信サービス「PR TIMES」を運営する株式会社 PR TIMES（東京都港区、代表取締役：山口拓己、東証プライム・名証プレミア：3922、以下：PR TIMES）が提供するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）は、2026 年 1 月 21 日（水）に発表された「ITreview Grid Award 2026 Winter」において、「Leader」を「チャットボットツール」部門にて初めて受賞いたしました。

アイティクラウド株式会社が開催する「ITreview Grid Award」は、国内最大級の IT 製品/SaaS のレビューサイトである ITreview のユーザーに支持された製品を四半期ごとに表彰する場です。1 月に発表された「ITreview Grid Award 2026 Winter」では、ITreview に集まった約 15.1 万件のレビューをもとに、顧客満足度と認知度の双方が優れた製品を「Leader」として表彰、バッジが発行されています。

ITreview Grid Award 2026 Winter について https://www.itreview.jp/award/2026_winter.html

シンプルで定額で利用できる Tayori の「AI チャットボット」

カスタマーサポートツール「Tayori」が、ユーザーからの口コミや評価を元に、顧客満足度が高い IT 製品を表彰する「ITreview Grid Award 2026 Winter」にて、Leader を「チャットボットツール」「フォーム作成」「FAQ システム」3 部門同時に受賞いたしました。

「フォーム作成ツール」部門では 6 期連続、「FAQ システム」部門では 3 期連続受賞となり、「チャットボット」部門では初受賞となりました。

<各部門について>

フォーム作成ツール：<https://www.itreview.jp/categories/form-builder>

FAQ システム：<https://www.itreview.jp/categories/faq>

チャットボットツール：<https://www.itreview.jp/categories/bot-development>

Tayori の「AI チャットボット」は、FAQ 機能がベースで、シンプルな操作性で始めることができます。また、AI チャットボットの利用数に関わらず定額で使えることもあり、2024 年 6 月の提供開始以降、カスタマーサポートへの AI 導入ニーズに伴い、事業規模や地域、業種を問わず、利用が広がっています。

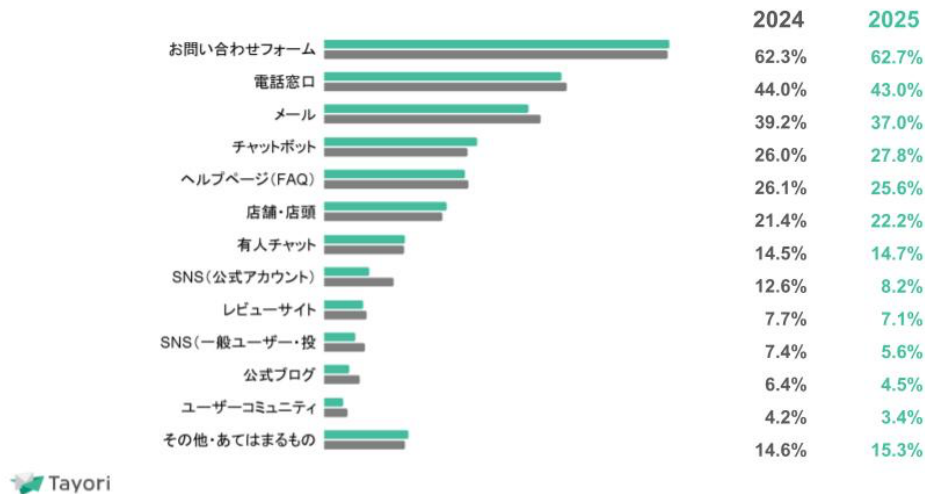
カスタマーサポートに AI 活用の流れ

Tayori が 2025 年 3 月に発表した「カスタマーサポート調査 2025」では、問い合わせの手段として、従来の「電話窓口」「メール」の割合が減少する一方で、「チャットボット」が増加しており(*1)、生活者による「チャットボット」利用の機会が拡大していることを示しています。

「チャットボット」は問い合わせにインタラクティブに疑問に答えてくれる点からも、「電話をかけても繋が

らないかもしれない」「メールの返信がいつ来るのかわからない」といった問い合わせ者の心理に対して、効果的な手段と言えます。

ここ1年であなたが購入した商品やサービスに問題が発生した際、
解決手段として利用した経験があるものを全てお選びください。（いくつでも）



(*)「[カスタマーサポート調査 2025](#)」問い合わせ時の顧客の傾向分析

導入ハードルの低さや複数機能の連携が好評 レビュー例を紹介

実際に、ITreview に寄せられたレビューをいくつかご紹介します。

レビューA | 業種：大学、職種：社内情報システム（開発・運用管理）従業員規模：300-1000 人未満
わかりやすさ：学習コストがほとんどかからず多くの人がすぐに使えるようになりました。

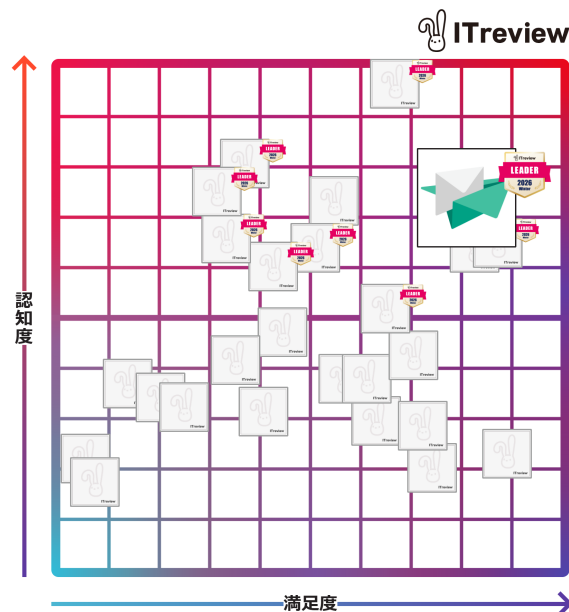
費用：他社の AI チャットボットに比べるとコスパが良く、さらに FAQ サイトや問い合わせフォームも使えるので素晴らしいです。

導入のしやすさ：トライアルも使いやすく、上記の理由から導入そのもののハードルも高くありません。

レビューB | ソフトウェア・SI、職種：その他情報システム関連職、従業員規模：20 人未満

FAQ を作成するだけで、作成した内容に沿った AI チャットボットが簡単に作成出来る。

検索を行うと通常の検索と違い、それに対する検索結果などがチャットで検索結果を AI で出してくれるので、実際にお問い合わせするよりも、敷居が低くなるのでユーザー体験としてかなり楽になるので良い。



ITreview Grid チャットボットツール部門
2026年01月時点 満足度: 相対値

集まったリアルユーザーのレビューをもとに、顧客満足度や市場での製品認知度が把握できる独自の四象限マップ「ITreview Grid」チャットボットツール部門

ITreview「Tayori」レビューページ <https://www.itreview.jp/products/tayori/reviews>

Tayori は、「カンタンで、コストがかからず導入できる最良の技術」を活用いただけるサービスを目指しており、「AI チャットボット」も作成済みの FAQ と連動することで簡単に作成することができます。AI チャットボットのリリース後も、ユーザーの要望や社会的な情勢に合わせて、インバウンド向けの多言語対応や固有のワードにも対応する辞書登録機能を実装してまいりました。これからも AI チャットボットの機能向上と利用シーンの拡大を目指してまいります。

受賞に寄せる Tayori 担当者のコメント

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 松本 恵弥

Tayori の AI チャットボット機能は、2024 年 6 月にリリースされた機能で、AI チャットボットの中では後発に分類されるかと思います。そのような中でも、お客様のお声をいただきつつ、地道に改善を繰り返していく中で、このような受賞をいただき、大変光栄に思います。何より、Tayori を利用して成果を出していただいているお客様、AI チャットボットを実際に利用いただき、疑問点の解消に役立ていただいている皆様に厚く御礼申し上げます。



カスタマーサポートツール「Tayori」について

「Tayori」は、お客様とのいい関係をつくるためのカスタマーサポートツールです。PC 操作に不慣れな方にとっても簡単にシンプルな操作性が特徴で、「フォーム」「FAQ」「チャット」「アンケート」「AI チャットボット」5 つの基本的な機能をノーコードで専門知識無く作成・運用できます。2015 年からサービス提供開始、アカウント数は 7 万アカウントを超えています。現在はカスタマーサポートはもちろん、社内業務への活用など、幅広い業種や用途でご利用いただいています。サービス名「Tayori」（読み：タヨリ）には、「お便り」のように大切な想いや願いを届けるサービスでありたいという気持ちをこめています。サービスロゴの紙飛行機は、温かさ、軽やかさ、手軽さ、気持ちをつなげるイメージを表現しています。デバイスごとに最適化した操作性と、現場担当者が使いやすく、導入のしやすいシンプルな仕様で、対応漏れやお問い合わせの増加など“カスタマーサポートのよくあるお悩み”を解決します。

（運営：株式会社 PR TIMES）

URL：<https://tayori.com/>



Tayori

【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、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/>