

FAQ システムで No.1* 評価！カスタマーサポートツールの Tayori が「ITreview The Best Software by Category 2026」を受賞

- FAQ システム部門「The Best Software by Category」で最も高いユーザー評価を獲得 -



*2025年4月～2026年3月の1年間に「ITreview」に投稿されたレビューをもとに、Tayori は FAQ システム部門で最も ITreview Score が高い製品として「ITreview The Best Software in Japan 2026」に選出されています。

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）が運営するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）は、国内最大級の IT 製品レビュープラットフォーム「ITreview」が発表した年間アワード「ITreview The Best Software in Japan 2026」において、カテゴリー表彰「The Best Software by Category 2026」の FAQ システム部門で受賞いたしました。

The Best Software by Category 2026：<https://www.itreview.jp/best-software-categories/2026/customer-support>

FAQ システム部門で No.1 を受賞

Tayori は ITreview の FAQ システムカテゴリーにおいて、ITreview Score 45.0、ユーザー満足度 4.5 を記録し、カテゴリー内で最も高いスコアを獲得しました。加えて、直近の四半期アワード「ITreview Grid Award」では、FAQ システム部門において 2025 Summer、2025 Fall、2026 Winter、2026 Spring と 4 期連続で Leader を受賞しており、継続的に高いユーザー評価をいただいています。

Tayori は「フォーム・受信箱」「FAQ」「AI チャットボット」「アンケート」「チャット」の機能をノーコードで専門知識なく作成・運用できるカスタマーサポートツールです。ITreview に寄せられたレビューでは、特に以下のような点で高い評価をいただいています。

- ・ **直感的な操作性**
PC 操作に不慣れな方でも、テンプレートを活用して簡単に FAQ ページやフォームを作成・編集・更新可能
- ・ **問い合わせ削減への貢献**
FAQ の充実により、お客様自身での自己解決を促進し、問い合わせ対応の負担軽減を実現
- ・ **チームでの情報共有**
FAQ や問い合わせ履歴をチーム内で共有することで、対応品質の統一やナレッジの蓄積に貢献
- ・ **無料から始められる手軽さ**
フリープランから利用でき、スタートアップや新規事業でも導入しやすい料金体系

Tayori の FAQ は単なる Q&A ページではなく、AI チャットボット・LINE・Slack などあらゆる顧客接点の「ナレッジ基盤」として位置付けてきました。FAQ を更新すれば AI チャットボットに自動反映される設計となっており、FAQ を育てることが AI の活用につながります。

今回の FAQ システム部門 No.1 の受賞は、この FAQ を起点にした顧客対応のエコシステムがユーザーに評価された結果と言えます。

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

【カスタマーサポート業務の変化】生成 AI で 82.4%が働きがい向上。「VoC 活用」が最多の課題に

ITreview には Tayori に対する全 45 件のレビューが投稿されており、FAQ システムカテゴリでの満足度は 4.4、生成 AI 機能の満足度は 4.5 と高い評価をいただいています。FAQ や AI チャットボット機能に関連するレビューの一部をご紹介します。

FAQ 機能への評価

レビュアー1 | 業種：家具・インテリア、従業員規模：20～50 人未満、立場：導入決定者

「FAQ・フォーム・アンケートなど必要な機能が一通り備わっており、コストパフォーマンスが非常に高い。FAQ 設置後、メールや電話での問い合わせ件数が約半減した。操作が簡単で、導入後は現場スタッフが自らメンテナンスを行えるため、ツール導入後の手離れも非常に良好。検索性の高さを活かし、社内のナレッジツール（マニュアル）としても活用している」

レビュアー2 | 業種：情報通信・インターネット、従業員規模：20 人未満、立場：導入決定者

「あらかじめ作成しておいた FAQ をナレッジベースとして AI が回答してくれるので、誤った回答が出づらく安定感がある。自社サービスのユーザーが導入時と比較して倍以上に増えているにもかかわらず、問い合わせ件数自体は増えていない。UI がわかりやすく、社内定着がスムーズだった」

レビュアー3 | 業種：情報通信・インターネット、従業員規模：100～300 人未満、立場：ユーザー（利用者）

「フォームや FAQ が一体になっているところが素晴らしく、そのデータを利用して AI チャットへの連携ができることも大変良い。リアルタイムのチャット返信により電話やメールの問い合わせが減り、FAQ を作る工数も減った。短期間・低コストで問い合わせ対応を自動化したい方に特におすすめ」（生成 AI 機能満足度：5.0）

「The Best Software by Category 2026」について

「ITreview The Best Software in Japan 2026」は、国内最大級の IT 製品比較プラットフォーム「ITreview」に投稿された約 15.8 万件のリアルなユーザーレビューを多角的に分析し、各部門で支持された製品を選出して表彰する SaaS・ソフトウェアアワードです。

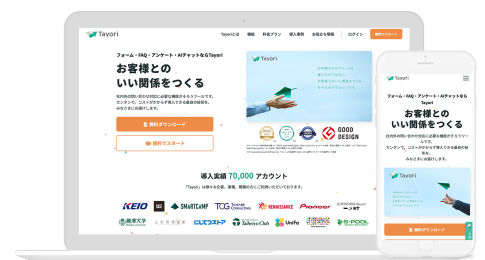
「The Best Software by Category 2026」は今年から新設されたカテゴリ表彰で、2025 年 4 月～2026 年 3 月の 1 年間に投稿されたレビューをもとに、約 200 の部門それぞれで最も ITreview Score が高い製品が選出されるものです。製品への満足度や使いやすさ、価格への満足度、サポート品質といった各評価のスコアに加え、レビュー件数や市場での検索数、今年の注目度といった指標を掛け合わせた ITreviewScore により評価が行われています。Tayori は、この FAQ システム部門において最も高い評価を獲得し、受賞に至りました。

ITreview The Best Software in Japan 2026 概要： <https://www.itreview.jp/lp/award-summary/2026.html>

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/>



受賞に寄せて

執行役員 兼 Tayori 事業部長 竹内一浩

FAQ は購買者にとっても提供者にとっても生産性向上するナレッジであり、迅速に問題が解決し顧客体験が向上する要だと考えています。だからこそ AI 検索や AI チャットボットへの連携など両者にとって役立つ改善を心がけてきました。そしてカスタマサポートを支援するツールとして「お客さまとのいい関係」作りを目指し、お伝えしてきた身として、ご利用のお客様からの評価で選ばれるということほど嬉しいことはありません。AI 時代に問い合わせのあり方が変わる今後も選ばれるプロダクトを提供してまいります。



株式会社 PR TIMES について

【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/>

PR TIMES