

カスタマーサポートツール「Tayori」が API を公開。 社内チャット・顧客管理・タスク管理などデータ連携が可能に

- フォームや FAQ を API で外部サービスへ連携。AI 時代の“つながる”カスタマーサポートへ -



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、2026年6月29日（月）、外部システムとデータ連携が可能な API を公開いたします。これにより、フォームに投稿された問い合わせ内容や FAQ の公開・更新情報を、API を通じて外部のビジネスチャットやタスク管理ツール、顧客管理システムなど普段お使いのサービスへ自動で連携できるようになります。

API 公開の背景 | “ためたデータ”を、業務の現場へつなげる

Tayori はこれまで、生成 AI による「AI チャットボット」「FAQ の AI 検索」など自己解決を促すための自動化をご提供していました。一方で、現場では「フォームで受け付けた問い合わせを別システムへ手作業で転記している」「FAQ を更新してもチームへの共有が追いつかない」といった、ツール間の“分断”による自動化できない対応が依然として残っていた状況がありました。生成 AI 時代において、様々なツールがシームレスにつながる環境を実現する第一歩として、Tayori は API を公開いたしました。今回の API 公開は、Tayori に蓄積したデータを“閉じた箱”にとどめず、Slack などのビジネスチャットや CRM などの顧客管理、Jooto(*)などのタスク管理ツールといった日常業務のシステムへ流し込み、その後の工程を迅速に進めナレッジ共有を実現します。今後は各種生成 AI との連携に向けた MCP も検討してまいります。

(*)[Jooto](#) は、PR TIMES が運営するタスク・プロジェクト管理ツールです。

Tayori の API でできること

API 連携により、定期的にデータを読み込み、Tayori と外部サービスを連携して活用いただけます。代表的な活用シナリオは以下のとおりです。

1. Tayori フォーム機能 → タスク管理ツールとの連携

フォームに届いた問い合わせを、そのままタスクとしてタスク管理ツール（Jooto など）に起票。フォーム名・氏名をタスク名に、問い合わせ内容をタスク概要に自動反映し、問い合わせ者を担当者に設定することも可能です。受付後の工程を社内でステータス管理でき、「問い合わせ → 担当割り当て」「名刺申請 → 発注」「法務申請 → 契約確認」といった後工程の業務フローを効率化します。

フォーム→タスク管理 (Jooto) との連携

問い合わせ内容を
タスクに起票

タスク内に問
合わせ内容が記載

フォーム名 氏名を
タスク名に

問
合わせ内容を
タスク概要に記載

問
合わせ者を
担当者に設定することも可能

フォームで受付後工程
を社内でステータス管理

業務例)

- ・問い合わせ→担当割り当て
- ・名刺申請→発注
- ・法務申請→契約確認

2. Tayori フォーム機能 → ビジネスチャットとの連携

フォームの投稿内容を項目内容に応じてビジネスチャットツール (Slack、Teams、Chatwork など) へ通知します。関連する問い合わせは特定のグループメンションを指定して通知するなどが可能となります。問い合わせや返信など必要なものに絞って通知できるため、問い合わせに適したサポート部門にのみ迅速に共有されたり、見込み客の情報を受け取った営業が迅速に架電したり、開発へのエスカレーションもスムーズに行えます。フォームごとに通知先を事前に割り当て、メンションを付けることも可能です。

フォーム→ビジネスチャット (Slack) との連携

フォーム内容を通
知

Slackに通知

● 必要なものに絞って通知 (問い合わせや返信のみ)

- ・見込み客を通知
→ 営業が迅速に架電
- ・問い合わせや返信を通知
→ サポートが開発へSlackでエスカレもスムーズに

● フォーム通知先を事前割り当てし、メンションをも可能に

その他：Tayori フォーム機能 → CRM との連携、Tayori FAQ 機能→ビジネスチャット連携が可能

<フォーム→CRM>

問い合わせ内容をCRMツール (Salesforce など) の活動記録に転記。問い合わせメールアドレスと合致するユーザーがいる場合、対象アカウントの活動履歴に内容を自動転記し、定期的な内容やリマインドをToDoとして追加できます。顧客接点を一元管理することで、丁寧なコミュニケーションとチームの機会損失防止につながります。

<FAQ → ビジネスチャットとの連携>

FAQの公開・編集をビジネスチャットへ通知。新しく公開したFAQをチームに即時共有し、更新した内容もスレッドで補足しながら迅速に共有できます。ナレッジの更新がチーム全体にリアルタイムで行き渡ります。

API 発行が可能な料金プラン

APIは、エンタープライズプランで利用可能となり、無制限に使えるプランは別途契約が必要となります。エンタープライズプランでは、API発行数が3つまで。リクエスト制限は1カ月に300までとなります。リクエスト

API機能 価格		エンタープライズ			
エンタープライズ	APIプラン	金額	API発行数	読み込み/書き込み	リクエスト制限
	標準	25,400円/月	3	読み込み	・読み：100/分 ・最大300/月
	無制限	40,200円/月 (ユーザー50名まで)	10	読み込み (今後は書き込みも予定)	・読み：100/分 ・無制限/月

API連携の導入支援を有償で承ります。
お気軽にご相談ください

数に制限をかけずフォームやFAQで自動化を実現したい場合は、月額4万200円のエンタープライズプランでご利用いただけます。本プランでユーザー数50名までご利用が可能となり、複数拠点をまたいだご利用も可能です。

APIで自動化を実現したい場合に、自社にて構築が困難な場合は導入支援（有償）も承っています。

API公開について、執行役員兼 Tayori 事業部長 竹内一浩より

生成AIの進化で、多くの自動化を実現できています。私たちの提供するAIチャットボットやFAQのAI検索もまさにそうです。一方で、どれだけ賢いAIがあっても、利用するシステムと安全につながる「窓口」がなければ本当の自動化は見えてこず、APIはその基礎的な土台になると考えています。多くのお客さまの要望があったAPI連携を提供できることで、多くの自動化のケースが生まれると期待しています。そうして、お客さまや事業に使える時間を生み出すことができればTayoriが目指す「お客さまとのいい関係をつくる」状態を実現できると考えています。



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/>

【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/>