

AI 活用で聞こえるお客様の“本当の声”を事業成長へ | Tayori がカスタマーサポート表彰制度で「奨励賞」を受賞

- カスタマーサポート部門による「AI 時代の事業成長」 -



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）は、運営するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）が、2026 年 7 月 13 日（月）に公益社団法人企業情報化協会が発表した 2026 年度カスタマーサポート表彰制度において、「奨励賞」を受賞いたしました。「Tayori」は 2025 年度カスタマーサポート表彰制度で特別賞「おもてなしテック」を受賞しており、同表彰制度で受賞するのは 2 度目になります。

お問い合わせを大切な接点とする「おもてなし」の先へ | 2 年連続の受賞

カスタマーサポートツール「Tayori」は、お問い合わせ対応を「お客様とのよい関係」をつくるための機会と捉えて、窓口となるフォームや FAQ・AI チャットボット等を専門知識不要でノーコードで迅速に作成できるサービスです。現在は「フォーム・受信箱」「FAQ」「アンケート」「チャット」「AIチャットボット」の 5 つの機能をご提供しています。

Tayori 事業部では、サービス提供開始時から自社の機能を自ら活用するドッグフーディングを継続しています。お問い合わせを効率化するだけの対象とせず、FAQ や AI チャットボットの機能を活かしながら、疑問解消の場を心地よい体験にできるよう取り組みを続けています。問い合わせ者の体験向上を目指すカスタマーサポート体制を評価いただき、2025 年度カスタマーサポート表彰制度で特別賞「おもてなしテック」を受賞いたしました。今回の「奨励賞」受賞で「カスタマーサポート表彰制度」における 2 年連続の受賞となります。

私たちは本表彰制度へのエントリーを通じて、日頃より Tayori をご利用いただく皆様に心地よい体験をご提供できるよう、「Tayori サポート」の在り方を振り返り、より磨き上げる機会としています。また、私たちの取り組みが Tayori のご活用の最も良い事例であるように努めながら、カスタマーサポートに従事される全ての方に還元できることを目指しています。

「AI 時代の VOC 活用と事業成長」に取り組んだ背景

FAQ・AI チャットボットだからこそ集まる VOC

今回評価いただいたのは、一般的に「問い合わせ削減」の手段とされる FAQ・AI チャットボットを、「真の VOC (Voice of Customer) が集まる重要な窓口」へと再定義した取り組みです。FAQ や AI チャットボットの検索は、フォームへのお問い合わせやお電話での質問のように直接いただくお声ではないからこそ、お客様の潜在的なニーズを受け止めるヒントになると考えています。Tayori のカスタマーサポートチーム (Tayori サポート) が、お客様からの期待にお応えしながら、事業戦略にそった開発ロードマップを策定し、事業成長を確実に実現するまでの過程を振り返りながら、エントリーいたしました。

Tayori のカスタマーサポートチームでは、お客様をお待たせせず、求めている情報にストレスなくたどり着ける自己解決の実現に向けて、AI を活用した顧客対応を実践してきました。AI チャットボットの公開から 1 年以上が経過し、24 時間 365 日いつでも疑問を解消できる窓口がご用意できたことで、カスタマーサポート自体の品質向上には前進が見られたものの、お問い合わせ対応の先の事業成長への貢献という観点では手探りの状況でした。

また、Tayori では、問い合わせ対応業務に関する企業の意識や問い合わせ時の顧客の傾向を分析・公開することを目的に、2023 年より「カスタマーサポート調査」を毎年実施しております。2026 年の調査*では、カスタマーサポート業務に従事する方々に共通する課題として最も多かったのが、「VOC の活用」でした。AI の浸透により、お問い合わせ対応の効率化や、質の向上については前進してきた中で、次は「お客様の声をどう活かすか」という課題を抱えるカスタマーサポートの現場が多いことが読み取れます。

*カスタマーサポート調査 2026 : <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000001634.000000112.html>

Tayori サポートでは、目の前のお問い合わせに対応するだけで終わらず、その声を企業の資産として最大限に活用する取り組みを、カスタマーサポート従事者であるお客様へ還元することに意義があると考え、VOC 活用の在り方を再考し、プロダクトを磨き続けるサイクルに繋げるための VOC 収集・分析と、開発部門との連携を模索してきました。

そしてこの度、この取り組みのテーマとなる「AI 時代の VOC 活用と事業成長」として、『2026 年度カスタマーサポート表彰制度』にて評価いただくことができました。

Tayori が考える「AI 時代の事業成長」のサイクル

「VOC を事業の成長に活かす」という在り方自体は、以前よりカスタマーサポート領域で重要とされてきました。しかし、AI の台頭により、VOC はお客様との直接のコミュニケーションやお問い合わせフォームにお寄せいただくものに限らなくなってきたと考えています。

Tayori サポートチームでは、新たな VOC が集まる場所として、FAQ や AI チャットボットへの検索行動に注目し、お客様の「本当の声」として翻訳することと、それらを開発部門へスピーディーに連携することに取り組んできました。

FAQ と AI チャットボットの検索履歴には、「運営に直接リクエストするほどではないけれど、本当はこんな機能があるとより便利になりそうだ」「もっとこんな情報があると、サービスをより良く使えそうだ」という、私たちが気付いていないものを含め、プロダクトをさらに磨き込むヒントがたくさん集まっています。それらを見逃さず、大切に受け止めながらご期待に応え続けるために、私たちが試行錯誤を重ねてきた取り組みの一部をご紹介します。

①VOC は収集・分析で終わらず、「翻訳」する

Tayori サポートでは、サービスをご利用いただくお客様の「本当の声」は、AI に集まる「検索行動」を「翻訳」することから生まれると考えました。Tayori で公開している FAQ の AI 検索結果と AI チャットボット履歴のうち、「無回答」となった履歴を、責任者を立てて月次で精査しています。無回答になる検索履歴には、キーワードのみの入力や、一見して意図が汲み取りにくい内容も多くあります。

日頃より Tayori のカスタマーサポートとカスタマーサクセスを兼任してお客様と直接関わるメンバーが分析しているため、FAQ や AI チャットボットの検索履歴には、「運営に直接リクエストするほどではないけれど、本当はこんな機能があるとより便利になりそうだ」「もっとこんな情報があると、サービスをより良く使えそうだ」という、私たちが気付いていないものを含め、プロダクトをさらに磨き込むヒントがたくさん集まっています。それらを見逃さず、大切に受け止めながらご期待に応え続けるために、私たちが試行錯誤を重ねてきた取り組みの一部をご紹介します。

取り組み詳細

1

AIに集まる検索行動を「翻訳」し、VOC化

■FAQ・AIチャットボットの無回答履歴より、「お客様は何をお求めなのか」を推測しながら、検索行動を「翻訳」



ットボットへの入力内容からお困りごとやご要望を推測し、「翻訳」を重ねることで、プロダクトのアップデートにつながる声を1件ずつ抽出しています。

②お客様からの声を速やかにプロダクトへ反映するため、連携機会を週次で設定

VOC は分析・蓄積するだけでは事業の成長に活かすことができません。翻訳された"本当の声"をスピーディーにプロダクトへ反映できるよう、週次で開発部門との定例を設け、連携機会を固定しています。

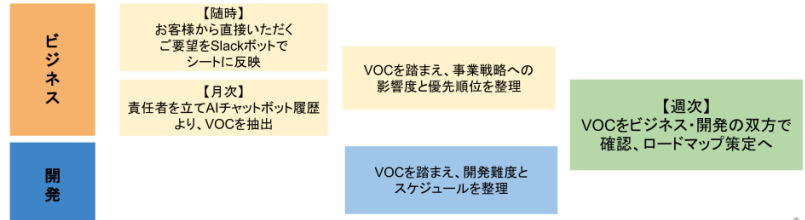
開発メンバーは開発難易度を整理し、ビジネスメンバーは事業戦略に基づいて全体の優先順位を議論できるよう、それぞれの役割を明確化。VOCの収集と議論をもとにしたプロダクト反映のサイクルにより、お客様の"本当の声"に応えながら事業成長に寄与できる開発ロードマップを作成し、ブラッシュアップを重ねています。

取り組み詳細

2

日々お客様からお寄せいただく声も、週次で開発部門と連携

VOCを速やかにプロダクトに反映すべく、開発部門との連携を週次で固定。カスタマーサポートメンバーを責任者におき、お客様の声の「橋渡し」として共にロードマップを策定。



9

③開発ロードマップを策定し、事業貢献へ

開発部門との連携を経て作成されるロードマップは、単に機能開発のスケジュールを立てるだけでなく、「該当の機能をどのプランに組み込むのか」という事業戦略の観点でも検討を重ねています。

お客様にご期待いただいている機能を安定してご提供し続けるために、新たにリリースする機能の一部は十分なサポートが可能な上位プランに組み込みながら、さらなる Tayori のご活用をご支援するために、ご状況に応じてお客様へ最適なお提案ができるよう、サポートチームからサクセスチームへの連携も行っております。

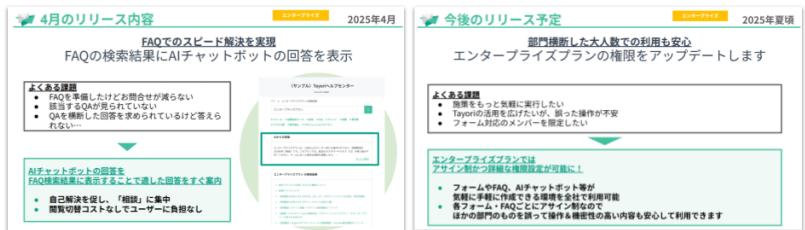
お客様からのご期待にお応えすることを一番に考えながら、事業としての確実な成長も同時実現できる開発ロードマップとなっているかという観点で、何度も練り直しています。

取り組み詳細

3

ロードマップを策定し、事業貢献へ

直接・間接を問わずお客様からいただいたお声には、事業を進める価値があるからこそ、ビジネス機会として上位プランへ組み込み、アップセルを促進



10

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

同社は、「お問い合わせ」を単なる問い合わせ対応の場ではなく、顧客との重要な接点と位置付けている。検索行動や問い合わせ内容などから顧客の本当の声を把握し、それをサービス改善や事業成長へつなげる仕組みづくりに取り組んできた。AI活用の進展も見据えながら、顧客価値向上を実現する継続的な改善サイクルの構築を目指している。

また、AIを活用した問い合わせ対応やVOC収集の仕組みづくりを進め、顧客の声を継続的にサービス改善へ反映できる運用を実現している。VOCを組織横断で活用しながら、顧客価値向上と事業成長の両立を目指している点は特徴的である。

顧客の声を収集・分析するだけでなく、具体的な改善施策へ結び付け、成果創出につなげている点は評価できる。今後は、VOC活用による成果や効果をより可視化するとともに、顧客の声が開発現場へ直接届き、迅速なサービス改善につながる仕組みをさらに発展させることで、VOC活用の好事例として一層の成果創出が期待される。また、VOCを会社全体で活用する取り組みへと広げることで、さらなる顧客価値向上と事業成長につながることを期待し、奨励賞と評価した。

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://jiit.or.jp/awards/cs/>



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。

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

「カスタマーサポート」と聞くと、どうしても「お客様のお困りごとを解消する」というイメージが強いかもしれませんが、日々お客様からいただくお問い合わせへのご対応や、ご面会で直接お話をさせていただく中で、決して疑問やお困りごとばかりではなく、私たち自身が気づけていないサービス向上の可能性や、Tayori へご期待いただく想いが秘められていることを強く実感しています。

Tayori サポートチームに限らず、AI を活用したカスタマーサポートは今後一層進化していきます。Tayori は「お客様とのよい関係づくり」をなによりも大切にしているからこそ、AI の活用を効率化にとどめず、直接お寄せいただく以外のお声もしっかりと受け止め、プロダクトへの反映を通じて「AI 時代の事業成長」を実現してまいります。



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/>