

AI 時代、カスタマーサポートはどう変わる？ Tayori が動画コンテンツの配信を開始

サポート DX、FAQ をテーマにした対談動画 2 本を公開。Tayori Blog もリニューアル



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（タヨリ）」は、オウンドメディア「Tayori Blog」および公式 YouTube チャンネルにて、2026 年 8 月 31 日（月）より動画コンテンツの配信を開始しました。

AI 活用や顧客接点の多様化など、カスタマーサポートを取り巻く環境が変化中、現場で求められる知識や役割も広がっています。Tayori では、カスタマーサポートに携わる方に、専門家の知見や企業の実践、実務に役立つノウハウを、見る・聞くといった形で届けたいと考え、本シリーズを企画しました。

第 1 弾では、「AI×カスタマーサポート」をテーマに、サポート DX と FAQ の 2 つの切り口からこれからのカスタマーサポートを考える対談動画を公開しています。

Tayori 公式 YouTube チャンネル：<https://www.youtube.com/@tayori4458>

カスタマーサポートの学びを、さらに広げるために

Tayori は、カスタマーサポートツールを提供するだけでなく、カスタマーサポートに携わる方の仕事そのものに役立つ存在でありたいと考えています。

オウンドメディアである「Tayori Blog」ではこれまでも、日々の業務や組織づくり、キャリアに関する情報を発信してきました。今回、その情報に触れる機会をさらに広げる新たな取り組みとして、動画コンテンツの配信を開始しました。

2 つの視点から、AI 時代のカスタマーサポートを考える

今回公開した 2 本の動画では、AI 時代のカスタマーサポートを異なる視点から掘り下げています。

AI を活用したカスタマーサポート事業や組織づくりに携わってきたスタートスイッチ株式会社 代表取締役の鈴木奨平氏との対談では「サポート DX」の視点から、FAQ や AI 周辺技術の研究・導入に長く携わるハイウエア株式会社 代表の樋口恵一郎氏との対談では「FAQ」の視点から、それぞれ AI 時代のカスタマーサポートを考察しています。

動画：AI 時代のサポート DX とは？ 顧客接点・人・組織はどう変わるのか

出演：スタートスイッチ株式会社 代表取締役 鈴木奨平氏 × Tayori 事業部長 竹内一浩

前編では、AI と人の役割分担、顧客接点の設計、サポート組織のあり方など、サポート DX にまつわるテーマを幅広く語っています。また後編では、カスタマーサポートに携わる人のキャリアパスが今後どう変わっていくのかについて掘り下げています。

動画：AI に選ばれる FAQ とは？ AI 時代に企業は FAQ をどう見直すべきか

出演：ハイウエア株式会社 代表 樋口恵一郎氏 × Tayori 事業部長 竹内一浩

生成 AI や AI 検索の普及を踏まえ、企業は FAQ をどう見直すべきか、AI に引用・参照されやすい情報設計を行う取り組み、いわゆる AIO・LLMO とどう向き合うべきかなど、これからの FAQ 運用について語っています。

動画開始に先立ち、Tayori Blog もリニューアル



また、こうした情報発信の強化に先立ち、Tayori Blog は2026年8月17日（月）にサイトをリニューアルしました。「カスタマーサポート」「ビジネススキル」「マーケティング」など、これまで設けていた7つの記事カテゴリを、「顧客対応・サポート（CX：顧客体験）」「社内業務・組織づくり（EX：従業員体験）」「インタビュー」「導入事例」の4つに再編。顧客体験の向上だけでなく、業務改善やチームづくり、キャリアなど、カスタマーサポートの現場で働く人や組織に関する情報も扱う構成へと見直しました。

あわせて、カスタマーサポートの仕事内容や期待される役割、組織の立ち上げ・運用、キャリア、資格など、仕事への理解を深める記事をまとめた「カスタマーサポートへの道」も設けています。

Tayori Blog： <https://tayori.com/blog/>

カスタマーサポートについて「知りたい、学びたい」ときに訪れるメディアへ

Tayori Blog では今後、AI や CX・EX の最新動向に加え、実務に役立つ基礎知識、チームづくり、キャリアなど、カスタマーサポートに携わる方が仕事をする中で直面するさまざまなテーマを取り上げていきます。

専門家や現場で実践する方々の知見、企業の取り組み、実務に生かせるノウハウを記事と動画の双方で発信し、仕事で課題に直面したとき、新しい取り組みを考えると、自身のキャリアを見つめ直すときに、必要な情報を探しに來られる場所となるのが、Tayori Blog の目指す姿です。

Tayori の利用有無にかかわらず、「カスタマーサポートについて知りたい、学びたい」と思ったときに、新しい視点や実践のヒントに出会える場であり続けられるよう、今後もコンテンツを充実させてまいります。

担当者コメント

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 鳥居 愛

Tayori Blog を運営する中で、いつも考えているのは「カスタマーサポートに携わる方にとって、本当に仕事に役立つ情報とは何だろう」ということです。今回、その届け方をさらに広げたいと考え、新たな取り組みとして動画シリーズを始めました。今後も実務やキャリアに役立つさまざまなテーマを取り上げながら、カスタマーサポートに携わる方に Tayori Blog を“頼り”にさせていただけるような情報を、一つひとつ届けていきたいと思っています。



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」の利用企業数は 12 万 9000 社 を超え、国内上場企業の 65% 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 9000 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 6000 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 270 媒体以上 にコンテンツを掲載しています（2026 年 5 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」、「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.com/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/>