

# Tayori 紹介資料

カスタマーサポートでのご利用はもちろん社内  
業務への活用や業務効率化のヒントに

シンプルな機能で、スムーズな業務フローの実  
現をサポートします。



Tayori(タヨリ)は、プレスリリース配信サービスを提供する  
株式会社PR TIMES(東証: 3922)が運営する  
業務サポートツールです。

スマートフォン時代における企業と顧客の対話をより快適にし、カスタマーとのコミュニケーションをより円滑にすることを目的として、2015年よりサービス提供を開始しました。

現在まで延べ**約3万アカウント**(2020年1月時点)にご利用いただいております。

一般的な**カスタマーサポートツール**としてのご利用だけでなく、**社内業務ツール**としても導入しやすいシンプルな機能と、現場担当者が直感的に使える操作性が特徴です。

主な機能: フォーム／フォーム受信箱(メッセージ管理)／FAQ／アンケート／チャット



## ポイント1 4つの機能が利用可能&機能連携で総合的なサポートを実現

フォーム・FAQ・アンケート・チャット(有料プラン)の4つの機能が利用可能です。また、フォーム+FAQ、チャット+フォームのように機能連携も簡単に設定できます。フォームだけでは難しかった、お客様のニーズに合わせた対応と、管理側の業務効率化の実現をサポートします。

## ポイント2 シンプルな操作性 用途に合わせて簡単にカスタマイズ

シンプルに操作可能な管理画面と編集画面。WEBツールに慣れていない方も直観的にご利用いただけます。カラー変更やデザイン変更、管理側に便利な通知範囲設定(フォーム)やセキュリティ設定(FAQ)まで、用途に合わせてカスタマイズ可能です。

## ポイント3 一元管理できるフォーム受信箱(メッセージ管理) メッセージ件数に上限なし

フォームから受信したメッセージを「ステータス」「担当者」「優先度」で簡単管理。チームでスムーズにお客様対応ができ、導入後すぐに効率化を実感できます。また、メッセージ件数に上限が無いので、過去のお問い合わせを活用したお客様対応も可能です。

## ポイント4 業務改善のヒントに データのダウンロードが可能

フォームでのやり取りをダウンロードして、お客様対応改善やお問い合わせ内容の分析などに活用できます。

## ポイント5 導入しやすい価格設定

初期費用はかかりません。スタータープランは月額¥3,400、プロフェッショナルランは月額¥7,400からご利用可能です。

## 社内の業務全般

部署間で行う業務やコミュニケーション  
取引先・外部パートナーと行う業務やコミュニケーションなど

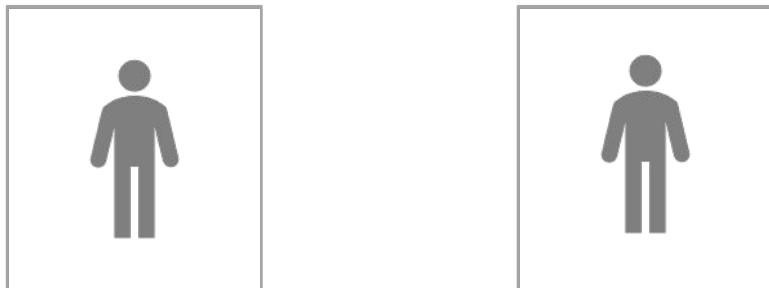
### 社内

部署間で発生する業務の依頼フォーム  
従業員からの情報を収集するためのアンケート  
社内情報共有ページ(ナレッジベース) など



取引に関する業務依頼フォーム  
注文フォーム  
パートナー向けの良くある質問など

### 取引先・外部パートナー



イベント応募フォーム  
アンケート  
(サイトに設置した)FAQ など



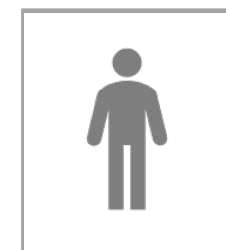
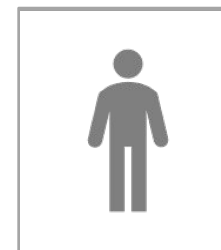
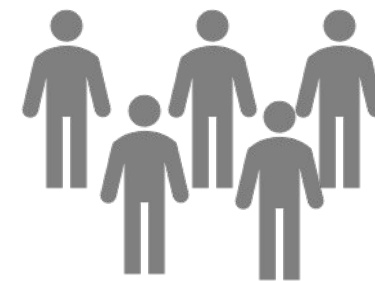
・一方向からの情報提供・情報収集  
・コミュニケーションは無い(もしくは少ない)  
例: 自動応答メールのみ

お問い合わせフォーム  
チャット

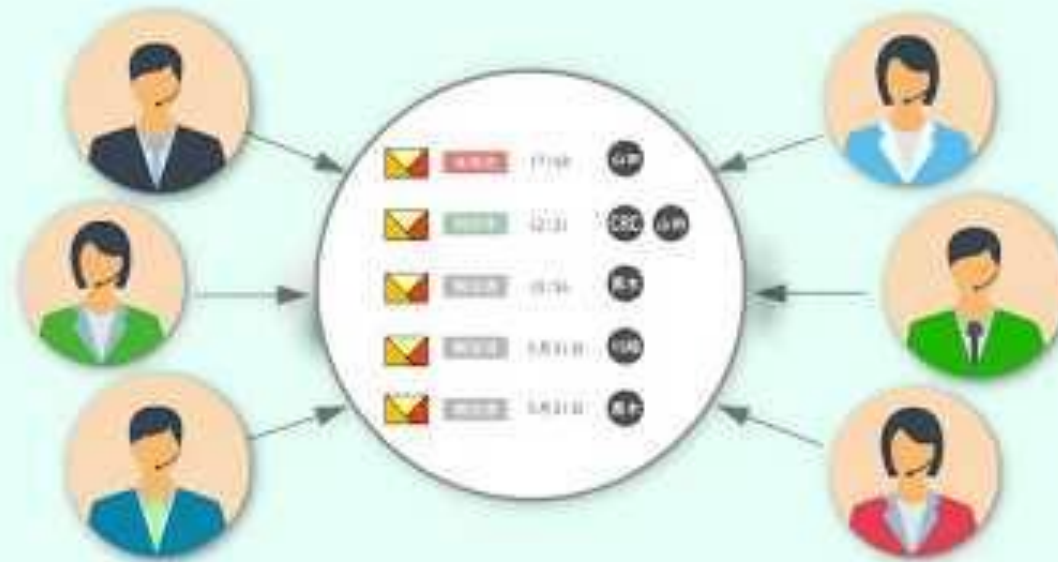


## 社外

個人・登録ユーザー・一般消費者・SNSのコ  
ミュニティー・取引のない企業など



※  
クリックすると再生され  
ます。



## 事業者目線



担当者は誰？溜まる未対応のお問い合わせ

問い合わせごとに、担当者、対応状況、優先度の設定でステータスを管理可能です。

一目で進捗状況や担当者が確認できるので、対応漏れを防ぎ、迅速なお客様対応を実現できます。



誰がやろうか？どの部署が答えるの？

お客様からのメッセージをフォーム受信箱で一元管理することで、お客様対応業務が見える化し、部署間の連携が期待できます。

組織全体でお客様対応をするお客様の声に耳を傾け事業改善をすすめる企業文化の土台作りを担います。



対応履歴はいったいどこに...？

メッセージ受信数に制限がないため、お客様との過去のやり取りを遡って確認できます。担当者の変更、担当者が不在の場合でも、引き継いでお客様対応を行えます。

また、FAQを参考にすることで、より質の高い回答を迅速に提供することが可能です。



## お客様目線



どこにあるのか分からない、お問い合わせページ

お問い合わせフォームを様々な形式でWEBサイトに埋め込むことが可能です。

ボタン形式でサイトに埋め込みすれば、どのページからもお問い合わせページに簡単にアクセスできます。



返ってこない返信にイライラ

お客様からのメッセージをフォーム受信箱で一元管理。  
進捗状況や担当者が一目で確認できるので、対応漏れを防ぎ、迅速なお客様対応を実現できます。

また、充実したFAQを準備することで、お客様がお問い合わせをしなくても問題が解決できる状態を準備できます。

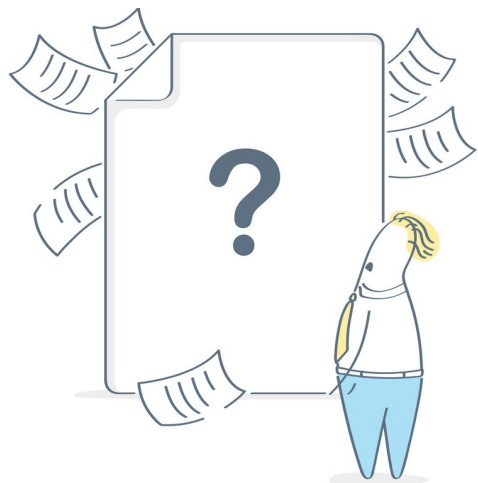


待たされた挙句の期待外れな回答

メッセージ受信数に制限がないため、お客様との過去のやり取りを遡って確認することができます。

また、FAQを引用して回答することで、より質の高い回答の提供やお客様の課題解決が実現できます。

## 担当者・管理者目線

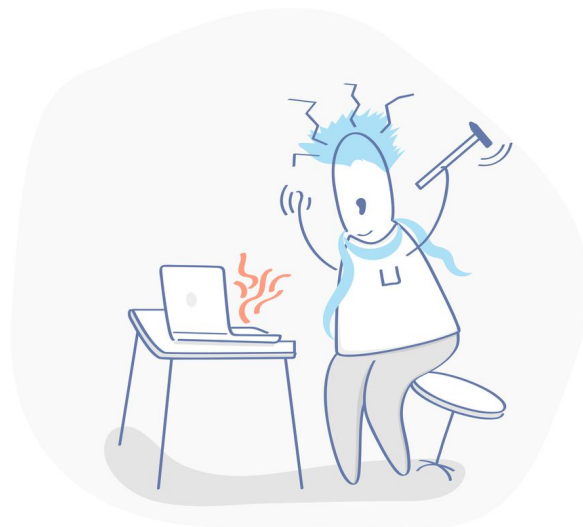


この質問 何度も聞かれた気がする



FAQを利用し、社内の情報をストックし、情報共有ベース(ナレッジベース)作成することにより、情報を探したり情報を再共有する際のコスト(時間・人件費)削減が期待できます。

また、入社時の研修にも役立てることもできます。IP制限・パスワード機能でセキュリティ対策も可能です。



この内容じゃ発注できません！



フォームで入力必須事項が設定されていれば、必要事項の連絡漏れが防げるので、依頼者に確認する手間も削減できます。

メッセージは、受信箱で対応状況や担当者、優先度も設定できるので、優先的に準備が必要なことが一目で分かります。



みんな答えたくないのかな...



紙やメールのアンケートより匿名性があり気軽に回答できるので、回答率をあげることができます。

面倒な設定は必要無く、自動的に集計やグラフが作成されるので、結果を社内にシェアすることもできます。またCSVでデータの出力も可能です。



## 社員目線



探しても見つからない情報 どこにあるの？



FAQを利用した情報共有ベース(ナレッジベース)があれば、情報を探す時間、人に確認する時間を削減することができます。

また、すぐに人に聞く前に「まずは自分で調べる」という自発的な行動も促進できます。



よく分からないけど とりあえずお願いします！



外部への連絡には気を使うのに、社内への連絡は、雑になりがちです。

フォームで入力必須事項が設定されていれば、何を連絡すべきかが一目でわかるので、連絡事項の漏れが防げます。



面倒だから あとでやろう



紙やメールでのアンケートは、書くことが億劫になり、後回しにして忘れてしまうことも。

プルダウンやラジオボタンで回答を選択できるので、気軽にアンケートに答えてもらえます。









## フォーム

ビジネスでもブログでも。カスタマイズ可能なので、どんなシーンでも使えるフォームをつくることができます。



## チャット

いま流行りのチャットもサポート。リアルタイムに話してやり取りすることもできます。



## FAQ

あらかじめよくある質問を用意したい。カスタマーサポートではよくあるFAQページがつけれます。



## アンケート

一括にアンケートを収集してみたい。アンケートの項目を設定して集めることもできます。



## スマホ

スマホユーザーが増えてますよね。スマホ向けの表示も対応しています。



## デザイン

フォームのデザインもロゴ・カラー・アイコンなどの変更が可能です。



## WordPress

Wordpressの設置は可能ですか？ はい、Wordpressのプラグインにも対応しています。



## Google Analytics

お問い合わせフォームにきた数を知りたい？ GoogleAnalyticsを設置することができます。



## チーム管理

チームでやりとりすることを意識して管理画面をつくっています。



## ファイル添付

お客さまにファイルを添付して送ることもありますよね？ もちろん、対応しています。



## データエクスポート

フォームやアンケートのデータをダウンロードしたい場合、CSVでエクスポートすることもできます。



## セキュリティ

通信は常にSSLによって暗号化されており、通信内容の漏洩を防ぎます。



## 規模

53人(2020年1月現在)

## 業種

アパレルOEM・ODM、ブランド事業、  
EC事業、コンサルティング事業等

## 使い方

顧客対応における問い合わせ管理

## スマホアプリやSNSを最大限に活用！ DtoCブランド運営における「Tayori」の使い方

株式会社サードオフィス デジタル事業部 部長川口和広氏  
同社 伊勢瑞穂氏  
同社 榎田千夏氏

### ―導入後、変わった点がありますか？

対応漏れがなくなったことです。メールだと対応したけどそのままになってしまう、他のメールに紛れて対応し忘れてしまうなどのトラブルがありましたが、「Tayori」は「未対応」「対応中」「解決済み」をステータスで管理でき、誰が見ても状況が分かるので見落としがなくなりました。対応できる案件の数も1週間10件程度だったのが、今では1週間に4、50件まで対応できるようになりましたね。

### ―「Tayori」はお客様の声をデータとして蓄積することもできます。御社の事業に役立っていますか？

1週間の問い合わせ内容を遡ることができるのは助かります。不良や破損、配送トラブルなど、お客様にご迷惑をお掛けした内容については、自分たちの検品チェックや工場側へのフィードバックに活かせるので。毎週、会議で「Tayori」に来た問い合わせ内容を社内向けに共有しています。





## 規模

140人(2019年12月現在)

## 業種

直営店舗の運営(カフェ・インテリア)、カフェ開業コンサルティング、等

## 使い方

フォーム機能活用における社内業務効率化、予約フォーム、社内FAQ等

## 従業員情報管理や社内向けFAQでTayoriを活用、 店舗を回る手間がゼロに！アイデアあふれる活用法で業務を効率化

株式会社アティックプランニング 取締役 五味美貴子氏  
同社 佐藤穂奈実氏

### —「Tayori」を導入した時の状況を教えてください。

導入した当初は、「Tayoriフォーム」を使った従業員情報のデータベース化、ペーパーレス化をしたいと考えていました。Tayori導入前までは従業員の情報を規定の用紙に記入して提出してもらい、オフィスで保管して、退職者が出たら退職者用管理ファイルへ移動させ、保管期間満了まで保存するという作業をしていました。今はTayoriで、従業員向けの記入フォームを作り、従業員の個人情報を入力してもらっています。

### —フォーム機能以外で使っている機能はありますか？

「Tayori FAQ」です。入社後の手続きの流れやトラブル時の連絡先、有給の申請方法をまとめて記載し、LINEにURLを載せて従業員がいつでも確認できるようにしています。給与明細を見るために必要な社員番号も一覧表にしてFAQに掲載し、各自で確認できるようにしました。人事や勤怠関連のこと、レジの操作方法なども載せています。私自身のメモのためにも、年1回しかやらないような業務のフローもナレッジとしてFAQページに載せています。



## 規模

30—50名

## 業種

イベントマーケティング事業

## 使い方

自社プロダクトのお問い合わせフォーム・よくある質問ページ

## 誰でも直感的にフォームを作れるシンプルさが魅力

株式会社メジャース プロダクト事業部 難波様/浅野様/藤井様/常住様

### Tayoriは誰でも直感的にフォームを作れるシンプルさが魅力

僕らが大事にしていた視点として、カスタマーサポートツールに慣れていない人がフォームを簡単に作成できるかという点がありました。高機能なカスタマーサポートツールの場合、慣れていない人がいざ操作しようとする、なかなか時間がかかってしまい上手く操作できないこともあります。

Tayoriの場合は、このあたりがシンプルに作られていて非常に取り組みやすい印象でした。フォーム作成が直感的にできることはもちろんのこと、お問い合わせフォームの項目を見直したいときには、設定を少し変更するだけで対応ができます。

また、お問い合わせの履歴管理の画面もわかりやすいため、お問い合わせへの回答状況や内容確認がしやすい点も魅力でした。「誰でも直感的に使える」「変えやすい」が満たされていました。

カスタマーサポートツールは高機能なものもありますが、本質的にはお客様のお問い合わせに対してタイムリーに満足度の高い回答をお返しできることが大事です。お問い合わせに答えるために導入したツールのはずが、そもそもツール自体の学習が必要だったり、変更の操作に時間や手間がかかったりするのはもったいないと思っています。そういった中、Tayoriのシンプルさは非常に魅力的だと思います。

## プロフェッショナルプラン

初期費用:0円

月額: **7,400円** (税抜き)

ユーザー数:10名

ユーザー単価: 740円/月 (税抜き)

## プランの特徴

- ・フォーム/FAQ/アンケート/チャットの4つのツール、Tayoriの**全ての機能が利用**でき、総合的に業務をサポート。
- ・**最大10名のチームでの運用**が可能。
- ・フォーム/FAQ/アンケートは**無制限**、チャットは**3ルーム**作成可能。  
ご利用のサイトやサービスに合わせて**最適な顧客対応**を実現。  
業務サポートツールとして、**部署や業務ごとに使いやすく自由にカスタマイズ**。
- ・社内情報共有ツールとして、**安心のセキュリティー設定**(IPアドレスによる閲覧制限・閲覧パスワード設定※FAQ)。
- ・サービスの統一感と顧客信頼度向上のため、**メール送信元名、送信元アドレスの変更が可能**。

### こんなご希望をお持ちの方におすすめです

- ・複数のサービスやサイトのお問い合わせを一括管理したい。顧客のニーズに合わせた対応を実現したい。
- ・チームでの顧客対応を効率化したい
- ・一歩進んだサポート体制を構築したい
- ・部署や業務によって様々な使い方をしたい。各担当で管理したい。
- ・外部ツール(Mailchimp、Slack)との連携を希望

## スタータープラン

初期費用:0円

月額: **3,400円** (税抜き)

ユーザー数:3名

ユーザー単価: 1,133円/月 (税抜き)

## プランの特徴 ※下記機能はプロフェッショナルプランでも利用可能です。

- ・フォーム/FAQ/アンケート/チャットの4つのツール、顧客対応の**基本的な機能のみ利用可能**。
- ・フォーム/FAQ/アンケートは**各3つ**、チャットは**1ルーム**作成。
- ・**クレジット表記の削除・サブドメイン設定**が可能
- ・お問い合わせ時に送られる、**自動応答メール送信の有無の設定**と、**メールの内容についての編集**が可能
- ・お問い合わせ**フォームにファイル添付の設定**ができる
- ・お問い合わせフォームを**HTML設置**可能

### こんなご希望をお持ちの方におすすめです

- ・少人数のチームや部署で運用したい。
- ・全社への導入前にまずは少数で使ってみたい。
- ・WEBツールを初めて導入するので、低予算で効果を実感してみたい
- ・単発のイベントやサービスで利用したい
- ・フォームのデザインにこだわりたい
- ・今よりサポート体制や顧客対応に力をいれたい