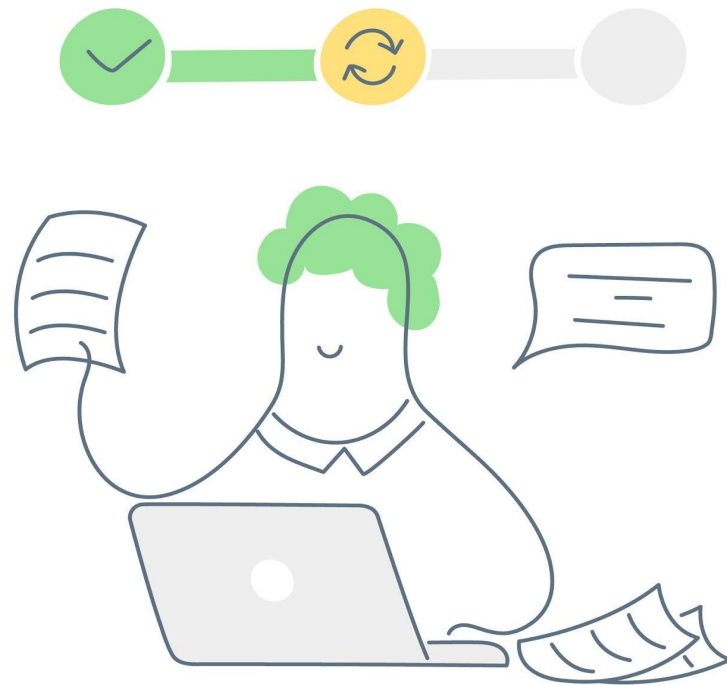


Tayori

ご利用ガイド

～基本の操作～



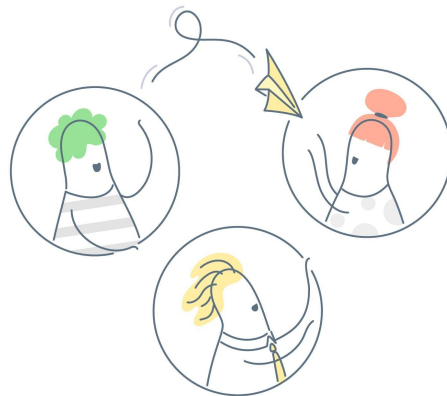
業務サポートツール「Tayori」をご利用いただきありがとうございます。

本ガイドではTayoriの基本の操作方法についてご案内します。

もっと詳しく各種機能や使い方について知りたい方は、
下記ガイドを合わせてご参照ください！

[Tayori機能ガイド](#)

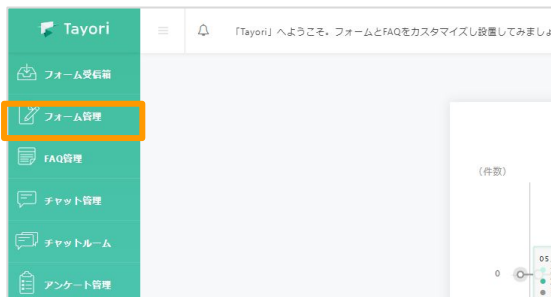
[Tayori使いこなしガイド](#)



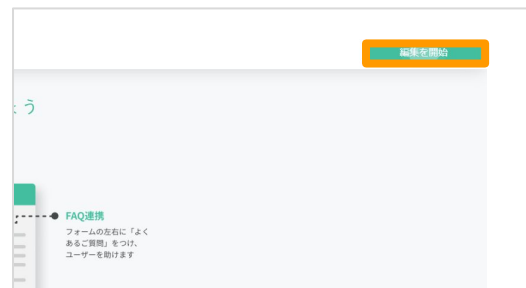
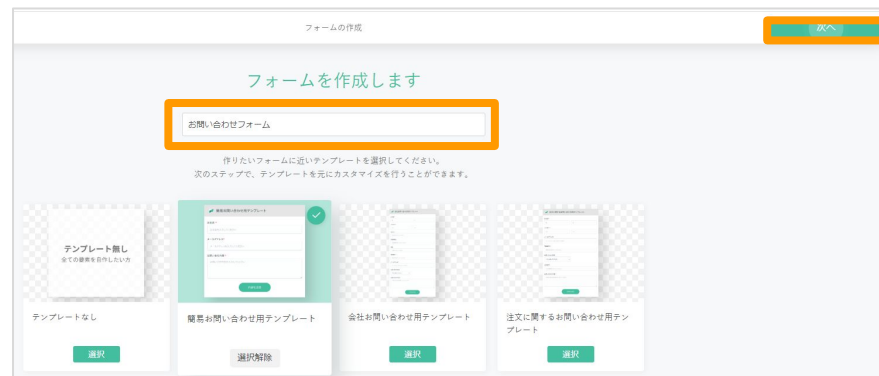
フォーム

新規でフォームを作成する方法をご説明します。

① フォーム管理＞新規フォーム作成



② タイトルを入力、テンプレートを選択＞次へ＞編集を開始 ※タイトルやフォームの内容は後から編集可能です



③ フォームの内容を編集

← 戻る

- 動作プレビュー
- タイトル・ロゴ
- 説明文章
- デザイン設定
- FAQ連携設定
- 新規項目を追加

動作プレビュー
実際に設置した際のイメージが確認できます

お問い合わせフォーム

お問い合わせありがとうございます

FAQ連携機能
フォームとFAQを連携できます

項目を追加
挿入した項目は移動可能です。

挿入したい箇所にマウスを合わせ【新規項目を挿入】をクリックし、追加することもできます。

お名前 *

お名前を入力してください

ここに補足説明文を記載できます

メールアドレス *

メールアドレスを入力してください

ここに補足説明文を記載できます

お問い合わせ内容 *

お問い合わせ内容を入力してください

ここに補足説明文を記載できます

内容を送信

デザイン設定
背景の色などを変更できます。

タイトルの編集・ロゴの設定・ファビコン設定
ロゴを設定すると、ロゴに任意のURLを入力することも可能です。
ファビコン※設定もできます ※ブラウザのタブやブックマークに表示される画像

説明文章
表示させる場合は、【概要説明文を表示】をONにしてください

項目の削除・コピー・項目内容の編集
該当の項目をマウスでクリックすると削除・コピーのアイコンが表示されます。
編集も行えます。

お問い合わせ内容 *

お問い合わせ内容を入力してください

クリックして編集

ここに補足説明文を記載できます

内容を送信

④ 公開設定

変更を保存＞保存して公開＞設置の設定に進む



⑤ リンク方式で設置の設定

※リンク方式以外の設置については[機能ガイド](#)をご確認下さい。



URLを生成



出力されたURLをコピーして、ご利用の目的に合わせてご使用ください



お客様に送られる自動応答メールや返信メールについて設定しましょう。

① フォーム管理＞メール



② 自動応答メールの設定 ※有料プラン

フォームからお問い合わせがあった際に、送られるメールの内容や送信の有無が変更できます。無料プランの場合は、変更できず必ず送信される仕様となります。詳しくは [機能ガイド](#) をご確認ください。
下記内容が自動で送信されます。



③ 返信名の設定 ※プロフェッショナルプラン

設定した差出人名からメールを送信できます。
スタータープラン・無料プランでは、「企業設定」の「担当者名」か、任意で設定した「企業・個人名」にて送信されます。

④ 送信メールアドレスの設定 ※プロフェッショナルプラン

プロフェッショナルプランでは、設定したメールアドレスからメールを送信できます。
スタータープラン・無料プランでは、info@tayori.comからの送信となります。

⑤ 問い合わせ返信メール設定

お問い合わせに返信するメールに記載される件名などを変更できます。
変更しない場合、下記件名で送信されます。

件名:「フォーム名」につきまして

お問い合わせを受信した際に通知される範囲を設定しましょう。詳しくは [機能ガイド](#) をご確認ください。

① 企業設定＞部署名で部署を設定

部署の設定は管理者もしくは「企業情報の管理」権限が必要です。

② アカウント設定＞部署で自分が所属する部署を選択

自分以外のメンバーの部署を設定したい場合は、【メンバー管理】から行います。

【メンバー管理】は管理者もしくは「メンバー情報の管理」権限が必要です。



③ フォーム管理＞通知範囲設定＞通知先を選択し、「部署を追加」



**通知について:お問い合わせがあった際に
アカウントアドレスへお知らせ通知メールが届きます。**

フォームに部署設定をした場合・・・
新規のお問い合わせがあった際、その部署に所属しているメンバー全員へ通知が届きます。

外部ツールとの連携や、データのエクスポートを活用しましょう。

【外部連携】※ **プロフェッショナルプラン**

詳しくは [機能ガイド](#) をご確認ください。

① フォーム管理＞外部連携

② Slack、Mailchimpと外部連携可能です



【エクスポート】詳しくは [機能ガイド](#) をご確認ください。

① フォーム管理＞エクスポート

② 3通りのエクスポートが可能です。

CSV

Googleスプレッドシート ※**有料プラン**

Mailchimp ※**プロフェッショナルプラン**



フォームはFAQと連携することが可能です。連携させることでお客さまの疑問がお問い合わせ前に解決でき顧客満足度UPも期待できます！

- ① フォーム管理＞編集＞FAQ連携設定
- ② FAQ連携をON＞連携するFAQを選択＞表示位置を選択

※FAQを作成していない場合は、まずはFAQ作成してから連携を設定してください。



フォーム受信箱

フォームに届いたお問い合わせ内容の確認、対応、管理を行います。

フォーム内検索

スペースで区切ることで AND 検索が可能です。

優先度

優先度を管理します。

<input type="text" value="フォーム内を検索"/>	全てのフォーム ▾	お問い合わせ内容	ステータス	優先度	レス/コメント	受付	担当
すべて	<input type="checkbox"/> フォーム名	<div></div>	新着	-	0/0	11:02	
新着	<input type="checkbox"/> お問い合わせフォーム No.58		未対応	高	1/1	10:44	
未対応	<input type="checkbox"/> お問い合わせフォーム No.56		対応中	緊急	1/0	8月31日	Tayori Tayori
対応中	<input type="checkbox"/> テストフォーム No.55		未対応	低	0/0	8月26日	Tayori
保留中	<input type="checkbox"/> テストフォーム No.54		保留中	普通	0/1	8月26日	Tayori
解決済み	<input type="checkbox"/> テストフォーム No.53		解決済み	-	0/0	8月26日	
自分が担当	<input type="checkbox"/> テストフォーム No.52						

ステータス

対応状況を管理します。

担当

お問い合わせの担当者を設定します。
複数担当者の設定も可能です。

① フォームをクリック

② お客様への返信に返信内容を記載し送信をクリック



お客様 2020年9月7日 11:02 受付

お名前
テスト

メールアドレス
test@example.com

お問い合わせ内容

問合せ元
<https://tayori.com>

ユーザーエージェント
Mozilla/5.0 (Win

メモ・コメント
社内向けにメモを残すことができます。問い合わせ元のお客様には表示されません。

お客様への返信

お問い合わせありがとうございます

下書き保存

送信

③ アラートが出ますので送信をクリックで完了



返信した内容が表示されます。



お客様 2020年9月7日 11:02 受付

お名前
テスト

メールアドレス
test@example.com

お問い合わせ内容

問合せ元
<https://tayori.com/admin/form>

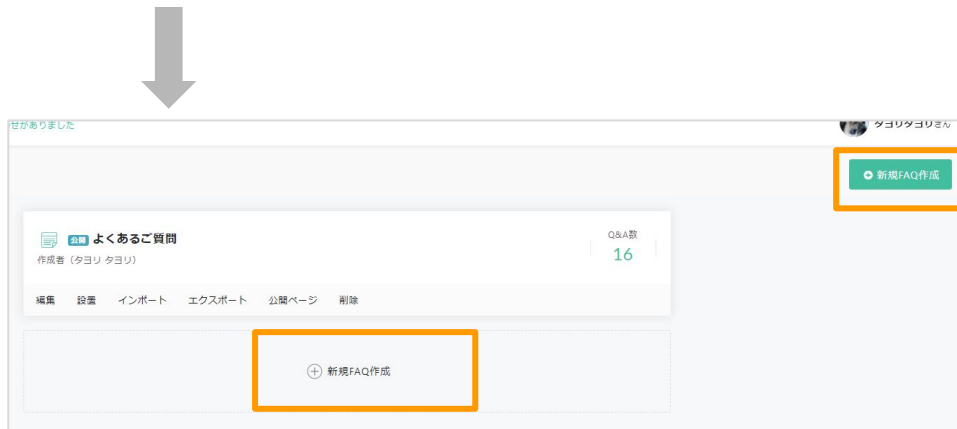
ユーザーエージェント
Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/84.0.4147.135 Safari/537.36

Tayori 太郎 9月7日 11:18 返信
お問い合わせありがとうございます

FAQ

新規でFAQを作成する方法をご説明します。

① FAQ管理＞新規FAQ作成



② タイトルを入力＞次へ＞編集を開始 ※タイトルは後から編集可能です



③ FAQの内容を編集 詳しくは [機能ガイド](#)をご確認ください。

動作プレビュー
実際に設置した際のイメージが確認できます

タイトル・ロゴ
タイトルの編集・ロゴの設定・ファビコン設定
ロゴを設定すると、ロゴに任意のURLを入力することも可能です。
ファビコン※設定もできます ※ブラウザのタブやブックマークに表示される画像

よくあるご質問
Powered by Tayori

概要文
表示させる場合は、【概要説明文を表示】をONにしてください。

ここに概要文を設定できます

カテゴリ
大枠にあたる箇所です。カテゴリ内にQAを作成していきます。

最初のカテゴリ
これは最初の質問です。

新しいQ&Aコンテンツを作成

Q&Aコンテンツ
質問と回答のあたる箇所です。テキストだけではなく画像や動画のUPも可能です。詳しくは[機能ガイド](#)をご確認ください。

レイアウト設定
カテゴリを1カラム並び・2カラム並びから選択できます。

デザイン設定
背景の色などを変更できます。

カテゴリ・Q&Aコンテンツを追加

下記機能は機能ガイドをご確認ください。
[タグ設定](#)
[もっと見る設定](#)
[シェア機能設定](#)

変更を保存

検索ワードを入力

もっと見る

① カテゴリを追加

Power by Tayori

こちらのFAQページはTayori

● このクレジット表記を消すには？

④ 公開設定

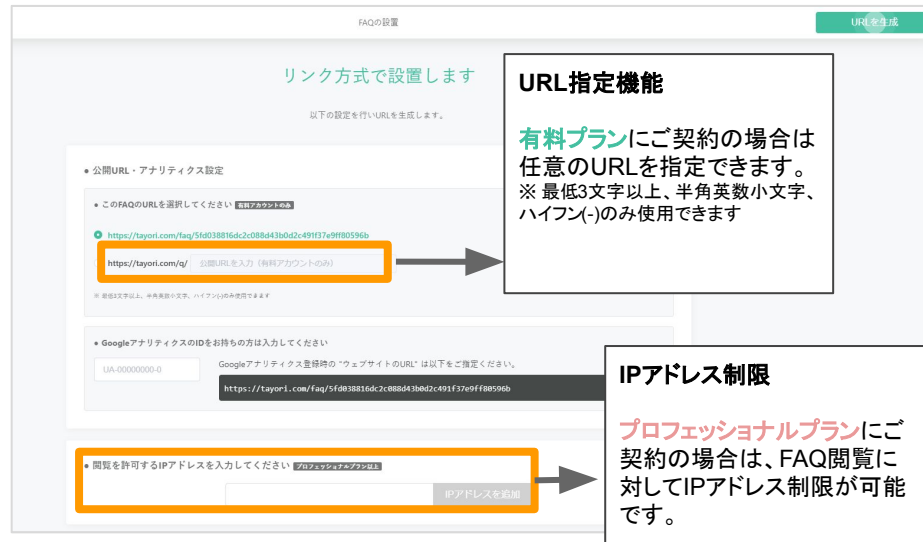
変更を保存＞保存して公開＞設置の設定に進む＞リンク方式＞次



パスワード保護※**プロフェッショナルプラン** については [機能ガイド](#) をご確認ください。



URLを生成



出力されたURLをコピーして、ご利用の目的に合わせてご使用ください



タイトル下、ページ下部の2か所に表示されるクレジットの表示の有無を選択できます。

※有料プラン

企業設定 > クレジット表記設定 > OFF > 変更を保存

フォーム・FAQのクレジット表記のON・OFFを切り替えます。



サンプル 経理ベース

Powered by Tayori

検索ワードを入力

領収書 もっと見る

- 提出期限など
- 品目

銀行 もっと見る

- 取引一覧

処理フロー もっと見る

- 業績フロー
- 請求フロー

Powered by Tayori

こちらのFAQページはTayoriで作成されています。



Tayori 太郎さん カスタマーサポート

アカウント設定

企業設定

プラン設定

お支払い方法設定

通知設定

ログアウト

部署名を入力

部署を追加

企業担当者情報

企業担当者名※

Tayori 太郎

企業担当者メールアドレス※

naoko.akimoto+tayoritayori@prtmes.co.jp

※ご自身のログインや問い合わせを受け取るメールアドレスを変更する場合は「アカウント設定」をご確認ください。こちらのメールアドレスはお知らせやご請求などの情報を受け取るメールアドレスとなります。

クレジット表記設定 有料アカウントのみ

☒ 表示する

有料アカウントでは「Powered by Tayori」などのクレジットを非表示にできます。

サブドメイン設定 有料アカウントのみ

☐ サブドメインを設定する

変更を保存

FAQにCSVファイル(フォーマットあり)をインポートし FAQを作成することができます。また、エクスポートした データを活用しインポートすることも可能です

過去作成したFAQのデータをインポートすることで、格段に FAQページの作成が簡単になります。特にデータ量が多い場合などにお勧めの機能です。

また、[エクスポート機能](#)を活用すれば、データの確認や修正も効率的に行うことができるので、業務効率化を実現できます。

FAQのインポート機能の手順やフォーマットは下記よりご確認ください。

インポート機能・エクスポート機能について

[エクスポート機能](#)

[インポート機能](#)

インポートの詳しい手順やポイント

【 [FAQページのインポート・エクスポート機能を追加](#) 】

フォーマット

【 [Tayori FAQ インポート用フォルダ](#) 】

※(Googleドライブ)

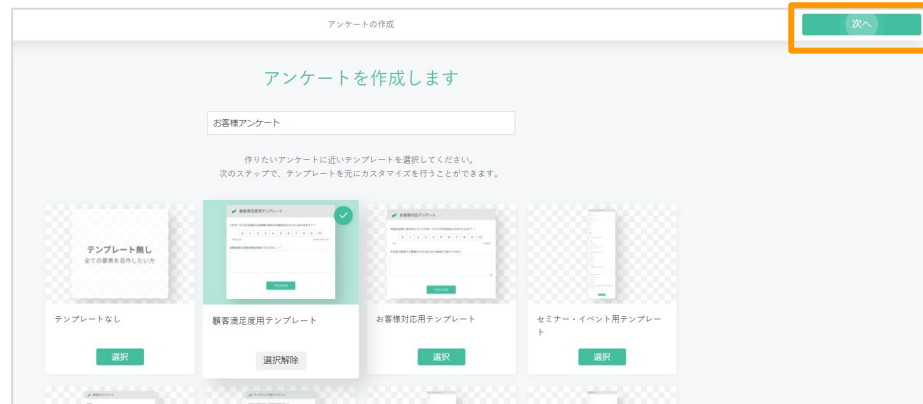
アンケート

新規でアンケートを作成する方法をご説明します。

① アンケート管理＞新規アンケート作成



② タイトルを入力、テンプレートを選択＞次へ＞編集を開始 ※タイトルやアンケートの内容は後から編集可能です



③ アンケートの内容を編集

← 戻る

動作プレビュー
実際に設置した際のイメージが確認できます

タイトル・ロゴ
タイトルの編集・ロゴの設定・ファビコン設定
ロゴを設定すると、ロゴに任意のURLを入力することも可能です。
ファビコン※設定もできます ※ブラウザのタブやブックマークに表示される画像

説明文章
表示させる場合は、【概要説明文を表示】をONにしてください

デザイン設定
背景の色などを変更できます。

定員数設定
定員数設定
※**有料プラン**
アンケート回答者の上限が設定できます。上限に達するとアンケートが非公開に切り替わります。

新規項目を追加
新規項目を追加
挿入した項目は移動可能です。
挿入したい箇所にマウスを合わせ【新規項目を挿入】をクリックし、追加することもできます。

お客様アンケート
アンケートにお答えください

このサービスを友達または同様に勧める可能性はどのくらいありますか？ *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
可能性は低い 可能性は非常に高い

ここに補足説明文を記載できます

お勤め度の点数の理由を教えてください。 *

ここに補足説明文を記載できます

項目の削除・コピー・項目内容の編集
該当の項目をマウスでクリックすると削除・コピーのアイコンが表示されます。
編集も行えます。

クリックして編集

内容を送信

④ 公開設定

変更を保存＞保存して公開＞設置の設定に進む

※注意点

一度「公開」または「期間指定公開」設定すると、ロックがかかり内容の編集はできません。



⑤ リンク方式で設置の設定

※リンク方式以外の設置については[機能ガイド](#)をご確認下さい。



URLを生成



出力されたURLをコピーして、ご利用の目的に合わせてご使用ください。



アンケートの結果をCSVで出力したり、レポートを確認しましょう。

【CSV】

エクスポートしたい件数(500件ごと)を選択しエクスポートします。



【レポート】

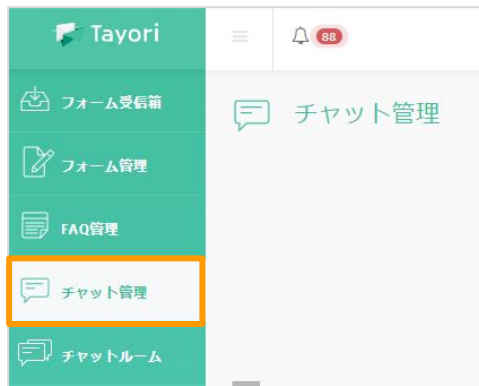
アンケート結果をレポートで確認できます。



チャット

新規でチャットを作成する方法をご説明します。

① チャット管理＞新規作成



② チャット名を入力し公開設定を公開＞変更を保存 公開設定は編集から非公開に切り替え可能



③ 内容の編集 【デザイン】色の変更

Tayori問い合わせテスト

作成者 (Tayori 次郎)
ボタン設置URL: sites.google.com

未完了数 0 完了数 0

編集 デザイン 設置 設定 削除

カラー設定

チャット

カラーセットから選択

カラーセットを選択 元に戻す

【設定】オンライン・オフラインの切り替えや、連携の設定 詳しくは [機能ガイド](#) をご確認ください。

Tayori問い合わせテスト

作成者 (Tayori 次郎)
ボタン設置URL: sites.google.com

未完了数 0 完了数 0

編集 デザイン 設置 設定 削除

自動オンライン設定

オンライン表示を手動で行う場合はOFF、決まった時刻に自動で行う場合にはONにしてください。

④ 設置 詳しくは [機能ガイド](#) をご確認ください。 チャットの種類、ボタンの指定、表示位置を指定

Tayori問い合わせテスト

作成者 (Tayori 次郎)
ボタン設置URL: sites.google.com

未完了数 0 完了数 0

編集 デザイン 設置 設定 削除

設置サイトのドメイン> http://もしくはhttps ://以降を入力>ドメインを追加>変更を保存

3.設置サイト ドメイン

example.co.jp

ドメインを追加

sites.google.com x tayori.com x

下記コードを埋め込みフォームが表示されることを確認してください

```
<script>(function(t,a,y,o,r,l){r=a.createElement(y),i=a.getElementsByTagName(y)[0];r.type="text/javascript";r.async=1;r.src="//tayori.com/chat/5a4d8f5e2f5429f295a2b589952eab48de077d86/tag.js";r.id="tayori-chat-tag";i.parentNode.insertBefore(r,i)})(window,document,"script");</script>
```

コピー

変更を保存

コードをコピー>設置サイトドメインで指定したサイト> html内の「< / body >」の前にコードを貼り付ける

チャットルーム

チャットルームに届いたお問い合わせ内容の確認、対応、管理を行います。詳しくは [機能ガイド](#) をご確認ください。



オペレーター(担当者)のステータス
オペレーターのオンライン・オフラインや、チャットに表示させるオペレーターの対応状況の切り替え

ステータス
対応状況を管理します。

履歴
クローズしたお問い合わせが確認できます

担当
お問い合わせの担当者が確認できます

ステータス	訪問者	メッセージ	担当	最終受信
オープン	緑のジャガー	はじめまして！さとうです	Tayori	3 日前
オープン	茶のプリティツシユショートヘア	2回目です！！	Tayori	3 日前
未対応	茶のカモシカ	後藤です！テストチャットです	Tayori	3 日前
待機中	赤いマクシマザル	治った！！！！	Tayori	2 ヶ月前

① 未対応メッセージをクリック



② チャットが開く>お客様との会話を開始>メッセージを入力>送信(紙飛行機をクリック) 最初に対応した人が担当者になります。



③ 会話を終了するときはお客様との会話を完了をクリック



管理機能・基本設定

権限の付与、メンバーの追加・削除、メンバー情報の編集を行います。詳しくは [機能ガイド](#)をご覧ください。



各権限について

企業情報の管理: 企業設定、プラン設定が可能

メンバー情報の管理:
メンバー情報の変更全てとメンバーの削除が可能

メンバー追加の管理: 新規メンバーの追加が可能

メンバーの権限付与・情報の変更

管理者が「メンバー情報の管理」の権限を持つメンバーによって付与が可能です。

メンバー名をクリックし、各メンバーの情報の変更や削除を行ってください。

メンバーの削除

管理者が「メンバー情報の管理」の権限を持つメンバーによって付与が可能です。

メンバー名の横にあるゴミ箱ボタンから削除できます

メンバーの追加

管理者が「メンバー情報の管理」の権限を持つメンバーによって付与が可能です。

メンバー追加＞メールアドレスと姓名を入力し変更を保存

招待されたメンバーに招待メールが送付＞「メンバーになる」をクリック＞パスワードを設定

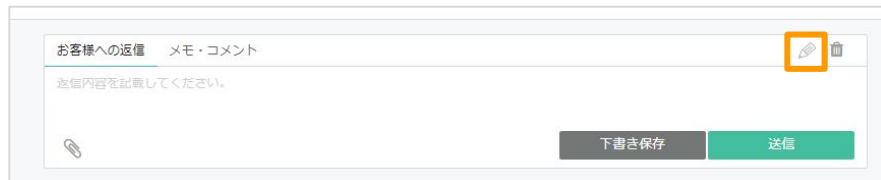
ご注意ください: すでにTayoriでご利用いただいているメールアドレスはご利用いただけません

フォーム受信箱やチャットルームからメッセージに返信する際に使用できるテンプレートの登録・変更ができます。



フォーム受信箱でテンプレート使用方法

お客様への返信＞鉛筆のマーク＞テンプレート



チャットでテンプレート使用方法

お客様との会話を開始へ＞線のマーク＞テンプレート



管理者が「企業情報の管理」の権限を持つメンバーのみ変更が可能です。詳しくは [機能ガイド](#)をご確認ください。

サブドメイン設定について ※有料プラン

「○○○.com」の前に文字列を挿入し「△△△.○○○.com」のようにして、ドメインを区別することです。

1つのドメインを、目的や用途別に分けたい場合に利用します。

ご注意ください：必ず「.com」を抜いて入力してください。

「.com」を含んで入力した場合、「接続はプライベートではありません」というエラーメッセージが表示されます

クレジット表記設定 有料アカウントのみ

☒ 表示する

有料アカウントでは「Powered by Tayori」などのクレジットを非表示にできます

サブドメイン設定 有料アカウントのみ

☒ サブドメインを設定する

support|

所在地について

有料プランにご契約で、銀行振込でお支払いの場合は、請求書に所在地を記載いたしますので、ご入力ください。

※なお請求書はメール添付でのご送付となります。

企業担当者メールアドレスについて

お知らせやご請求などの情報を受け取るメールアドレスとなります。ログイン時に使用するメールアドレスではありません。

ご自身のログインや問い合わせを受け取るメールアドレスを変更する場合は「アカウント設定」をご確認ください。

アカウント設定

自身のアカウント情報の変更を行います。
詳しくは[機能ガイド](#)をご確認ください。

メールアドレスについて

ご自身のログインや問い合わせを受け取るメールアドレスです。

お知らせやご請求などの情報を受け取るメールアドレスを変更する場合は、「企業設定」をご確認ください。

プラン設定・お支払い情報設定

プランの変更・お支払い情報の登録や変更、アカウント削除を行います。

詳しくは[機能ガイド](#)をご確認ください。

管理者か「企業情報の管理」の権限を持つメンバーのみ変更が可能です。

プラン変更について

1度変更すると、クレジットカードの場合は 1ヶ月間・銀行振込の場合は 1年間変更できません。

プラン変更やお支払いに関するよくあるご質問は [こちら](#)をご覧ください。

アカウント削除(退会)

削除したアカウントの復旧は一切承れません。

また、作成した情報(フォーム・FAQなど)のご利用やお客さまからのお問い合わせは、アカウントを削除しても引き続き利用できます。

アカウントを削除

アカウントを削除する

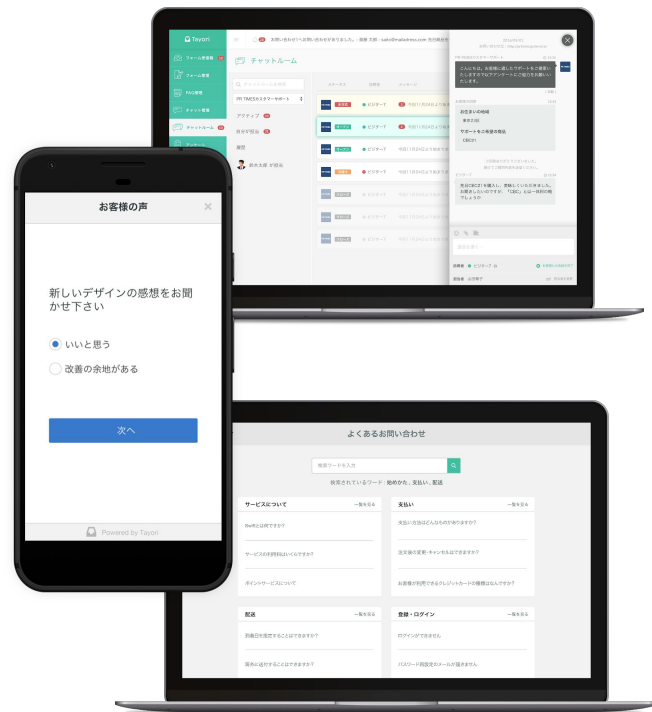
サービス紹介・各種資料

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。

2015年よりサービス提供を開始し、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はなく、**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



Tayoriは約**30,000アカウント**（2020年1月現在）、コーポレートサイトからブログ・社内業務まで **幅広い業種や用途**にてご利用いただいております。

株式会社メジャース 様

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

<https://tayori.com/customers/majors>



株式会社アティックプランニング 様

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

<https://tayori.com/customers/atticroom>



株式会社サードオフィス 様

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

<https://tayori.com/customers/3rdoffice>



その他導入事例はこちらからご確認ください。 [導入事例 | 無料カスタマーサポートツール・メールフォームの Tayori\(タヨリ\)](#)

プロフェッショナルプラン

全ての機能がご利用いただけます。

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)

スタータープラン

少人数でのご利用に

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)

フリープラン

初期費用:0円

月額: 0円 (税抜き)

ユーザー数: 1名

<お支払いについて>

クレジットカードと銀行振込からお選びいただけます。なお、クレジットカードは毎月のお支払い、銀行振込は一年一括でのお支払いのみとなります。ご了承ください。

お支払いについて詳しくは、[Tayoriヘルプセンター](#) > [お支払い](#)をご確認ください。

各種資料について

各種資料をご用意しています。ご利用シーンやお困りごとに合わせてご活用ください。

<各種資料>

【初めての方向け】簡単ステップガイド ※Googleスライド

Tayoriって何となく難しそう...そんな方に向けてご利用の流れが簡単に分かるガイドです

[簡単ステップガイド～フォーム～](#)

[簡単ステップガイド～フォーム受信箱～](#)

[簡単ステップガイド～FAQ～](#)

【操作方法や各種機能について詳しく知りたい】[Tayori機能ガイド](#) ※Googleスライド

機能について詳しく知りたい方はこちらをご覧ください。目次から確認したいページに遷移できます。

【機能をもっと使いたい】[Tayori使いこなしガイド](#) ※Googleスライド

Tayoriの機能を業務に生かす活用ポイントなどをまとめています。

【Tayoriについて知りたい方】[Tayori紹介資料](#) ※Googleスライド

Tayoriの特徴やプラン、ご利用シーンなどTayoriについて知りたい方はまずはこちらをご覧ください。

【よくある質問】[Tayoriヘルプセンター](#) ※TayoriのFAQ機能で作成

ご質問やご要望、プランについてのご相談や操作についてお困りの際には、お気軽にTayoriサポートセンターのお問い合わせフォームまでお問い合わせください。

[お問い合わせフォーム](#)

営業時間：平日（祝日を除く）9:00～18:00

<https://tayori.com/f/tayori-support>

※電話でのお問い合わせ対応は承っておりません。ご了承ください。

