

Tayori が「クラウド情報整理ツール」にブランドコンセプトを刷新。 カスタマーサポートから社内マニュアルまで、情報を蓄積・共有するサービスへ

- 会社のすべての情報は、財産になる。 <https://tayori.com/> -

プレスリリース配信サービス「PR TIMES」等を運営する株式会社 PR TIMES（東京都港区、代表取締役：山口拓己、東証一部：3922）が運営する「Tayori（タヨリ）」は、2021年3月31日（水）ブランドコンセプトを「カスタマーサポートツール」から「クラウド情報整理ツール」に刷新いたしました。

「会社のすべての情報は、財産になる。」というコンセプトの下、カスタマーサポートツールとしての機能はそのままに、ロゴ、サービスサイトを一新しました。「リモート環境でも業務ノウハウをわかりやすくチームに展開したい」「社内によくある質問を見やすくまとめて共有したい」など、カスタマーサポートに限らず、営業、人事など、さまざまな部署で、情報整理や情報の活用法に課題を感じている人に向けてサービスをお届けします。



クラウド情報整理ツール「Tayori」 <https://tayori.com/>

会社のすべての情報は、財産になる。

日々の仕事の中にありふれている、ひとつひとつの「情報」。
たとえばそれは、いつやりとりしたか探し出せないメールやチャットの履歴。
あるいはひとりのチームメンバーだけが知っている、すばらしい仕事のナレッジ。
サポート業務を行う人が日々対応している、いくつものお問い合わせ。

それらはきちんと整理され、必要な人に共有されることで、「価値ある情報」になる可能性を秘めていると、私たちは考えます。

そして「情報」が整理されると、人と人との「コミュニケーション」にも変化が起きます。
やりとりにおけるロスが減り、本来もっと時間をかけるべきチームでの対話やお客様との対話が増える。
そのような実りあるコミュニケーションは、より大きな課題解決へのきっかけともなり得るでしょう。

会社のすべての「情報」は、整理されることで人と企業の「財産」になる。ともすると見過ごしてしまいがちな、小さな「情報」が持つ可能性を信じて、私たちは「クラウド情報整理ツール」というサービスをつくり続けます。

リモートワークにも効果的な Tayori 活用事例

2020年からのコロナ禍で、世界的にリモートワークが当たり前になりました。東京都が発表する「テレワーク導入率調査結果*」では、都内企業のリモートワーク導入率は、2021年3月前半で59.0%と調査結果が出ており、企業間はもちろん、社員間で非対面のコミュニケーションが増えています。オンラインMTGツールやチャットツールをはじめとして、コミュニケーションの課題を解決するツールが多く活用される中で、「Tayori」もまた、コミュニケーションツールとして、リモートワークにおいても活用の幅が広がっています。

必要な情報をフォームで受け取ることで、抜け漏れを防げ、追加で質問をする必要を減らすことができます。また、FAQの機能を活用し、社内外に共有するマニュアルを作成することで、ちょっとした質問を自身で解決することができます。

*「テレワーク導入率調査結果をお知らせします！（第1801報）緊急事態措置期間中の3月前半の調査結果」
<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2021/03/19/29.html>

【お客様の活用事例】

新サービスを立ち上げたらまずFAQを作成、お客様の声を反映した更新もタイムリーに実施

ユニファ株式会社 田岡 拓末様

ユニファでは、主にお客様向けFAQにTayoriを活用しています。

新たなサービスの立ち上げに際し、FAQツールを探しており、元々別の部門で問い合わせフォームとして活用されていたTayoriの利用を決めました。ページを簡単に作成でき、修正や編集もすぐに行えるので、新サービスをリリースしたらまずFAQを作っており、さらにお客様の声を反映したページの更新も頻繁に実施できています。また、FAQコンテンツは一括でインポートもできるので、新サービスの立ち上げ時に一からFAQを作成する場合も、とても楽に行えています。

実際のFAQページ <https://lookmee.tayori.com/q/k-nursery>



社内ルールの問い合わせをFAQに集約し、社員や自分自身も情報を探す時間を軽減

ユニフォームネクスト株式会社 管理部総務人事グループ 岩本様

社員からの社内ルールに関する問合せが多く、対応が大変だったので、業務効率化のために利用を始めました。

カテゴリごとに分類して記載したり、キーワードで検索できるので、社員からも「見やすい」「使いやすい」という声をいただいています。実際に社員からの問合せも減って、このサービスの効果を感じています。

また、私達自身（管理部）も今まで各所に記載のあった情報を集約化したことで、情報を探す・確認する時間を減らすことが出来ました。

社員・管理部にWin-Winなツールで、大変助かっています。



個別に受けていた質問を集約したFAQを作成し、情報共有ポータルとして活用

株式会社オークファン 開発部 インフラグループ マネージャー 高橋 啓輔様

Tayoriは、オークファングループ全社共通のFAQツールとして活用しています。導入前は、各部署の担当者が個別に質問を受けて回答していたため非常に非効率でしたが、FAQツールの導入により、担当者への個別の質問が大幅に減り、本来の業務へと時間を回すことが出来るようになりました。

FAQの登録や修正も手軽にできるため、情報システム部門以外でも活用したり、社内周知用のお知らせカテゴリを作ることで簡易的な情報共有ポータルとしても活用しています。

 aucfan
オークファングループ よくある質問



「カスタマーサポートツール」から「クラウド情報整理ツール」へ ブランドコンセプト刷新の背景

「Tayori」は、スマートフォン時代の顧客対話を円滑にする「カスタマーサポートツール」として2015年よりサービスを展開し、顧客対応場面での活用を主として、4万超（2020年12月時点）のユーザーにご利用いただきました。

カスタマーサポートツールとして、お客様との接点をつくる中で生まれるやり取りには、事業やサービスをより良くしていくための「情報」が溢れています。しかしながら、それぞれの問い合わせに都度対応して終わってしまえば、その「情報」は活用されることなく流れてしまうという課題がありました。

また、サービス改善のためのユーザーヒアリングを繰り返す中で、従来の「カスタマーサポートツール」としての利用に限らず、業務情報の一元管理や、社内情報の整理といった業務におけるさまざまな情報整理に、「Tayori」を活用しているユーザーが数多くいることがわかりました。

お客様からのお問い合わせやご意見、その対応履歴、業務のノウハウなど、「情報」はあらゆる企業やサービスに、様々な形で存在します。さらに、自分だけが知っている業務のコツをまとめたメモや、先輩から口頭で聞いた話なども、整理して蓄積することで、会社の成長にとって大切な「情報」となる可能性があります。

上記のような背景を踏まえて、「Tayori」は、「カスタマーサポートツール」から「クラウド情報整理ツール」へとコンセプトを刷新します。様々な情報を集約し、その情報を整理する重要性を訴求することで、これまでのカスタマーサポートを中心とした活用に留まらず、様々な部署の社内業務においても、より多くのシーンでの課題解決に役立てると考えています。

「Tayori」を活用した情報整理によって、社内外のコミュニケーションがより円滑になり、日々の業務が改善されることを目指し、更には企業やサービスの成長にも貢献できるようサービス運営に努めてまいります。

新ブランドコンセプト「クラウド情報整理ツール」とは

「Tayori」は〈フォーム・受信箱、FAQ、アンケート、チャット〉の機能を備えています。〈フォーム・受信箱〉〈チャット〉には情報を「収集」して「蓄積」する役割、〈FAQ〉には、様々な人に情報を「共有」する役割、〈アンケート〉には、情報を「収集」「分析」する役割があります。それぞれの機能を組み合わせて使うことで、様々な部署や業務の中で、「情報」を「収集」「蓄積」「共有」「分析」し、情報整理することができると考えています。



また、「Tayori」は、ソフトウェアのインストールなどの初期設定が不要で、ネットワーク経由で、いつでもどこからでもアクセスできる*サービスです。それぞれの手元にある情報も整理したいと思ったタイミングで、だれもが簡単に情報を追加し、まとめることができます。

*IP制限によりアクセスできる環境を限定することも可能です。

また、FAQごとにはパスワードを設定することで閲覧者を限定することも可能です。

クラウドサービスだからこそ、ユーザーからの意見を元にしたアップデートや改善内容も定期的に反映し、サービスとして、常に改善し続けていくことができます。

◆「Tayori」を活用した情報整理の一例

チーム内の散らかった情報の整理に

仕事が属人化している、進捗管理ができていない様々な業務、何度も同じことを聞かれる社内からの問い合わせを「Tayori」で整理することができます。

- ・FAQを活用した業務マニュアルの作成で、属人化を防ぐ
- ・社内からの業務の依頼や問い合わせをフォームで一本化
- ・業務依頼や問い合わせは受信箱で管理、担当者とステータスの設定で対応漏れを防止

情報整理で、お客様とのやりとりをスムーズに

お客様との接点構築や、良好な関係を築くための様々な施策にもお使いいただけます。カスタマーサポートツールとして始まった「Tayori」だからこそ、スムーズなお客様対応を実現するための小さな工夫をたくさん取り揃えています。

- ・イベント・セミナー申し込みフォームを作成して、窓口を一元管理
- ・アンケートを使用した顧客満足度調査を元に、サービスを改善
- ・フォーム内検索で、過去の同一お客様からの対応履歴を参照

ブランドロゴ及びサービスサイトリニューアルのポイント

ブランドコンセプトの刷新に合わせ、ブランドロゴおよびサービスサイトもリニューアルいたしました。

◆より優しく親しみやすいイメージのロゴに

従来のロゴのデザインを踏襲しながら、淡い色合いの丸みを帯びたデザインに生まれ変わりました。紙飛行機が大切な「情報」を優しく運ぶイメージを表しています。



◆「クラウド情報整理ツール」のコンセプトを分かりやすく訴求

難しいイメージになりがちな情報整理について、イメージしやすいサービスサイトに生まれ変わりました。さまざまなビジネスシーンで、誰もがすぐに「Tayori」を使って業務を効率化できることを訴求するため、3つのポイントに注力しサービスサイトをリニューアルしました。

① 用途ごとや職種ごとに、「Tayori」の活用シーンを紹介

「Tayori」は業務における様々な情報整理の場面で活躍できます。職種や用途ごとの使い方の情報を充実させ、実際のご利用シーンがイメージできるページを新設しました。

<https://tayori.com/casestudies>

<https://tayori.com/occupation>

② 「Tayori」を使ってどのように情報整理ができるのかを機能ごとに解説

具体的に「Tayori」をどのように活用することで、情報整理が実現できるのかを〈フォーム・受信箱、FAQ、アンケート、チャット〉の4つの機能を中心にまとめています。

<https://tayori.com/feature>

③ 誰もがすぐに使える安心感とやさしく寄り添うビジュアル

柔らかいトーンのイラストを多用し、情報整理について紙飛行機で表現しています。誰もが親しみやすくやさしいサービスのイメージをビジュアルで表現しました。

変化は今日から起こせる。その一歩を踏み出すきっかけを、すべての人に。

様々な業務ツールを活用して仕事を進めていくことが、当たり前前の時代。一見便利になったかのように見えるものの、業務ツールの導入にはさまざまな課題がつかまといまいます。

「導入までに時間がかかる。」

「導入してはみたけれど、いまいち使いこなせない。」

「費用面で導入が難しい。」

一歩を踏み出すスタート地点の課題に悩まされて、本来行いたい業務の改善がいつまでもできない。そんな状態を少しでも良くするために、Tayori はサービスの方針として、「誰もが今日から使い始めることができる」ことを大切にしています。

もっと手軽にツールを使うことができるようになれば、業務の改善スピードは早くなる。「今の仕事をもっとより良くしたい」と思うすべての人を、これからも支えていきたいと考えています。

「Tayori」ブランドコンセプト刷新とリニューアルに寄せて

【ブランドコンセプト刷新とサイトリニューアルをお手伝いいただいた株式会社グッドパッチメンバーより】

株式会社グッドパッチ PM/UX デザイナー 栗原 道子氏

「情報整理ができる」「導入しやすい」。

Tayori チームとのディスカッションや、ユーザーへのインタビューを経て見出した2つの価値。これらがより多くの人に伝わるための工夫として、「よりそう」という表現コンセプトの元、ビジュアルやことばの表現を工夫しました。

また、サイトを訪れた方が自分の課題に合った使い方をすぐに見つけられるように、サービスサイトのコンテンツに多くのユースケースを掲載いたしました。

今回のコンセプト刷新を経て、Tayori のプロダクト自体も情報整理力の高いプロダクトになっていくと考えています。

今後も Tayori がテクノロジーとデザインの力で、より多くのビジネスパーソンを幸せにすることを楽しみにしています。

株式会社グッドパッチ UI デザイナー 東 慧氏 UI デザイナーマイヤ・ウィスター

今回のリニューアルでは、Tayori の世界観の統一を意識し、Tayori の「らしさ」をビジュアルの面から表現することを心がけました。多くのユーザーに Tayori の印象を問いかける中で、「人に寄り添う」「あたたかみ」「優しさ」など、従来の業務ツールには珍しい、愛されるプロダクトとしての印象が数多く抽出されました。

また、Tayori のロゴでもある「紙飛行機」がどのユーザーの答えの中に必ず出てきました。

そんな従来の Tayori の「らしさ」を構築する要素を踏襲しつつ今回見出した2つの価値「情報整理ができる」「導入しやすい」といった部分にいかにか結びつけるかを考え、Tayori の象徴的なモチーフである紙飛行機を「情報」に見立て、イラストで表現いたしました。また多くの人にとってわかりやすく、欲しい情報にすぐにたどり着けるサイトになるように、情報設計やデザインも工夫しました。

従来の Tayori の「らしさ」と今回見出した価値が組み合わせり、多くの人の感情を揺さぶるプロダクトとして、これからも Tayori がより多くの人に愛され続けることを願っています。

※所属はプロジェクト支援した 2020 年 12 月時点のものです。

【Tayori チームより】

2015 年のサービスローンチ以降、「Tayori」は、事業の規模を問わず、様々な業界・業種のお客様に、ご利用されてきました。日々サポートチームに頂くお客様の声や実際の使い方をヒアリングさせていただき、ユーザーの皆さまが、自身の業務を改善するために、様々な用途で「Tayori」をご利用されていること、運用上の創意工夫をされていることを知りました。今回のブランドコンセプト刷新は、そのような「Tayori」をご利用中の皆さまなくしては、実現できなかったことです。改めて、運営チーム一同感謝申し上げます。

また、今回のリニューアルは、スタート地点に過ぎず、今後も、更なる使いやすさを追求するため、管理画面のデザインの見直し、ニーズにマッチする機能の追加を進めてまいります。リニューアル後のサービスサイトには、様々な用途や業種での使い方をご紹介しますので、これまで「Tayori」をご利用のお客様はもちろん、全く「Tayori」を知らなかったお客様のご参考になれば幸いです。さらに、「Tayori」のご利用をきっかけとして、日々の業務が少しでも改善され、事業の成長に少しでも貢献できれば、嬉しい限りです。

株式会社 PR TIMES 「Tayori」チーム一同

サービス概要

◆「Tayori」について

URL : <https://tayori.com/>

「Tayori」は、情報が飽和する現代において、情報を整理し、コミュニケーションをより円滑にすることを目的とした、クラウド情報整理ツールです。アカウント数は 2020 年 12 月に 4 万アカウントに到達しています。「フォーム」「FAQ」「チャット」「アンケート」4 つの基本的な機能を展開するほか、フォームと FAQ の連携など、より充実した情報整理をサポートする機能も揃えています。デバイスごとに最適化したユーザーインターフェースと、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、業務におけるあらゆる情報整理をサポート。フリープランからご利用いただけます。(運営：株式会社 PR TIMES)

◆料金プラン

無料で利用開始でき、チームの使い方に合わせてアップグレード可能です。

1 人で試せる無料のフリープラン、少人数チーム (3 人まで使用可) に適した月額 3,400 円 (税抜き) のスタータープラン、10 人まで使える月額 7,400 円 (税抜き) のプロフェッショナルプランから選べます。11 人以上は 1 人月額 900 円 (税抜き) で追加できます。使える機能などプラン詳細は以下 URL よりご確認ください。

<https://tayori.com/plan>

【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 (東証一部 証券コード：3922)

所在地： 東京都港区南青山 2-27-25 ヒューリック南青山ビル 3F

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

- 広報・PR の効果測定サービス「Web クリッピング」(<https://webclipping.jp/>) 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/>) 「PR TIMES LIVE」(<https://prtimes.jp/live/>) の運営

- クラウド情報整理ツール「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

- スタートアップメディア「BRIDGE」(<https://thebridge.jp/>) の運営、等

URL： <https://prtimes.co.jp/>

PR TIMES