

【導入から運用】を伴走 | カスタマーサポートツール Tayori が、専任担当がサポートするエンタープライズプランの提供を開始

－ 専任担当 CS が導入企業に伴走し、カスタマーサポート体制を強化 －

プレスリリース配信サービス「PR TIMES」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、東証プライム：3922、以下：PR TIMES）が提供するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）は、導入企業にカスタマーサクセス担当が伴走するエンタープライズプランを 2023 年 2 月 2 日（木）より開始いたしました。

導入後が活用しやすい体制構築を支援し、また複数部署やグループごとの利用が可能となり、より多くのお客様のカスタマーサポート体制づくりに貢献します。



カスタマーサポートDXはじめの一步を支援 ～ Tayoriエンタープライズプラン ～



- ①専任担当が、立ち上がり支援
FAQやフォーム作成の草案作成
- ②社内説明会や定期MTGで、定着を支援
運用者へのツール説明や成功事例をご紹介
- ③多部署/多拠点/多プロジェクト利用を推進
複数部署やグループを分けて利用が可能

カスタマーサポートツール「Tayori」について <https://tayori.com/>

エンタープライズプラン開始の背景

「Tayori」は「フォーム」「FAQ」「アンケート」「チャット」といったカスタマーサポートにおける 4 つの機能を提供する Web ツールです。特別なパソコンスキルがない方でもノーコードで、問い合わせフォームやよくある質問（ヘルプページ）、アンケートフォームを作ることが可能で、またテンプレートも豊富で Web に不慣れな方でも簡単に作成ができるわかりやすさが特徴です。これまで紙などの従来の管理方法をされていたという中小企業から、大企業が多数部署にまたがって使用いただくなど、2022 年 11 月には 6 万アカウントを突破しています。



1 月 26 日に「Tayori」が発表したカスタマーサポート調査(*)でも示すように、カスタマーサポート業務は顧客との大切な接点であり、問い合わせの早期対応による顧客満足度の向上や、顧客の声を活かすことによる事業やサービスの成長のため、その重要性は高まっています。より良いカスタマーサポートを行うためにも、チームの体制づくりや定常的なフィードバックを行うことが重要になると考えられます。

(*)1 月 26 日発表「カスタマーサポート調査を Tayori が公開 | 問い合わせの 51%以上が 1 時間以内の回答を期待 顧客の声 (VoC)、経営層まで報告実施は 13%」

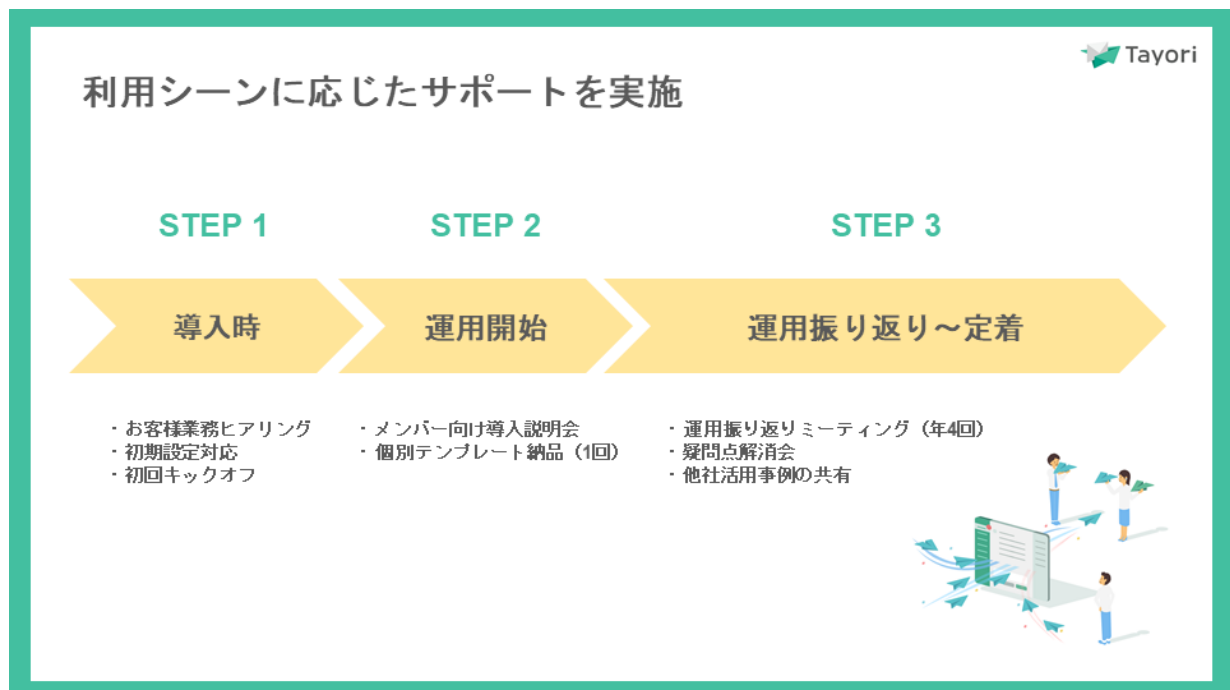
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000001246.000000112.html>

このような課題感を背景に「Tayori」を導入いただく企業も多い中、導入後の現場の定着や定常的な振り返りができずに苦労されるケースも多く見受けられます。

今回「Tayori」が提供を開始するエンタープライズプランでは、導入企業ごとに専任のカスタマーサクセス担当がつき、導入後の運用に向けたカスタマーサポート体制づくりをお手伝いします。具体的には運用メンバーへの説明会の実施や個別のテンプレートの納品を行い、導入後すぐに「Tayori」を活用したカスタマーサポート対応ができるようにします。また、定着後も定期的な振り返り会を実施し、チーム内の定常的なフィードバック体制の構築までサポートします。

担当 CS が導入後の運用定着から活用にもつれて伴走

エンタープライズプランでは専任のカスタマーサクセス担当が導入企業のキックオフやメンバー向けの説明会を実施することで、導入前のワークフローから「Tayori」を用いたカスタマーサポート体制へ早期移行することが可能です。運用いただく中では定期的な振り返り会の実施、活用事例の提案など、フェーズに併せてサポートを実施します。また、複数アカウントに分けた利用に対応しており、複数部署や支店、店舗別にそれぞれ運用していくことも可能になります。



【Tayori エンタープライズプラン概要】

料金（税別） 5万円（導入費用）+2万5400円（／月）

ユーザー数 最大30名

※30名を超える場合の料金は以下のページの料金表を参照ください。

<https://tayori.com/q/help-center/detail/429711/>

Tayori 事業部 エンタープライズプラン担当より

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 梶原宏太

Tayori はフォーム・FAQ・アンケート・チャットの4つの機能を提供させていただいておりますが、ご活用いただけるシーンはとても広く、お客様の課題に合わせた運用が可能です。

エンタープライズプランでは様々な課題に応じた運用や、その後の定着までサポートさせていただくプランなので、これまで以上に多くのお客様の業務改善にお力添えできるものになると感じています。

カスタマーサポート業務に課題感を抱えているものの何から始めればいいのか分からない、業務の効率化を進めたいけどツールは難しそうで手が出しにくい、そんな悩みをお持ちの方々は是非お気軽にTayoriにお問合せ下さい。



カスタマーサポートツール「Tayori」について

「Tayori」は、少人数でも最適な顧客体験を提供するカスタマーサポートツールです。「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2022年11月に6万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、対応漏れやお問い合わせの増加など「よくあるお悩み」を解決。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）

URL：<https://tayori.com/>



株式会社 PR TIMES について

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 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

- 広報・PR の効果測定サービス「Web クリップング」(<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」「PR TIMES LIVE」(<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

- Web ニュースメディア運営、等

URL：<https://prtimes.co.jp/>

PR TIMES