

# スタートアップの顧客サポート支援で協業 Tayori、アディッシュと業務提携で新サービス提供開始

－ アディッシュの支援先企業に Tayori の販売、プロフェッショナルサービスを提供開始－



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）は、2023年6月15日（木）、アディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 江戸浩樹、証券コード：7093、以下アディッシュ）と業務提携を締結し、当社が運営する顧客サポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）において連携を開始いたしました。

スタートアップを中心に顧客サポート業務支援を行うアディッシュから Tayori を提供し、さらに FAQ 作成や運用に悩む担当者向けの支援サービスを共同で提供いたします。

## リソースとコストをかけられないスタートアップに顧客サポート領域の支援を両社で実現

今回の両社の業務提携締結で、①Tayori の代理販売、②FAQ 作成・運用支援サービスの2点を開始します。「Tayori」は、低価格かつ専門知識不要で顧客サポートや問い合わせ管理を実現できるツールで、このような業務に対してリソースやコストに課題がある新規事業やスタートアップの方々に多くご利用いただいております。アディッシュは様々なスタートアップに対し、顧客サポートや顧客サクセス領域におけるコンサルティングや立ち上げ支援、人材派遣など多くの支援を行っています。「Tayori」がスタートアップの初期フェーズにマッチしたサービスとして、アディッシュが支援するスタートアップへ代理販売いただくこととなりました。さらに、導入から定着に向けた運用支援サービスも共同提供することとなり、顧客サポート・顧客サクセス領域で課題を持つスタートアップへの支援で協業してまいります。

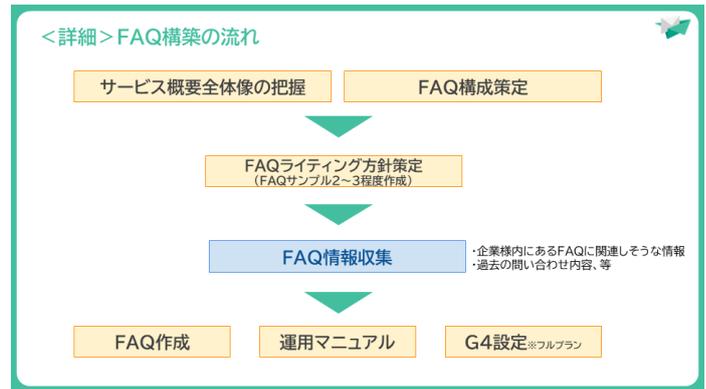
### ① Tayori の代理販売

アディッシュは、顧客サポートの業務支援をおこなう際、ツール選定の要望を多く受けてきました。スタートアップの業務自体が変わるフェーズにおいては、複雑で高機能なことよりも必要最低限をおさえ運用をカバーできるものが必要でした。「Tayori」は、少人数でも最適な顧客体験を提供する顧客サポートツールであり、「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・運用することができ、費用も安価であることから、スタートアップの初期フェーズに非常にマッチしたツールとなっています。アディッシュのツール提供ラインナップに加わることでより最適な提案ができることとなります。



## ② FAQ 作成・運用支援サービス

Tayori ではカスタマーサポートで重要となるお問い合わせの受付や管理、FAQ で問合せ先自身による自己解決を可能にします。多くのご利用企業様から、「ツールを導入したものの「FAQ をどうやって作っていいか」「FAQ をどう更新していいか」「CS 組織をどう立ち上げて運用していいか」など様々なカスタマーサポートに関する相談をいただきます。そのような課題に対して、プロフェッショナルサービスとしてアディッシュと Tayori で共同メニューを開発し、Tayori が販売、アディッシュがサービス提供していくこととなりました。これにより Tayori を活用するお客様に対して、カスタマーサポート領域の様々な課題解決を提供することが可能となりました。



今後他の様々なカスタマーサポート領域におけるサービスの提供をしていく予定です。

まず提供開始するのは下記2つのソリューションです。

- FAQ 初期設計サービス（お打ち合わせをもとに Q&A20 程度、運用マニュアルの作成）
  - FAQ 運用改善サービス（お打ち合わせをもとに Q&A60 程度、GA4 設定による運用レポート作成）
- 今後も他の様々なカスタマーサポート領域におけるサービスの提供をしていく予定です。

FAQ 作成・運用支援サービスをご検討の方は、以下のフォームよりお問い合わせください。

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

## 共催セミナー | カスタマーサポート運営の「7つのポイント」と設定すべき「KPI」

提携に際し、カスタマーサポート関連のセミナーを実施します。カスタマーサポートの基本を7つのポイントにまとめ、事業の成長段階に合わせて運営のヒントや KPI についてお話します。

adish × Tayori @ONLINE

# カスタマーサポート運営の「7つのポイント」と設定すべき「KPI」

～これから始める顧客対応のヒントに～

株式会社PR TIMES  
Tayori 事業部 事業部長  
竹内一浩

2023.7.11 火 11:00-12:00

アディッシュ株式会社  
Business Success Communication 統括  
吉村真智人

### 【開催概要】

タイトル | ～これから始める顧客対応のヒントに～

カスタマーサポート運営の「7つのポイント」と設定すべき「KPI」

開催日時 | 2023年7月11日（火）11:00～12:00

形式 | WEB セミナー

参加費 | 無料

参加申し込みは以下の URL からご登録ください

[https://prtimes-co-jp.zoom.us/webinar/register/WN\\_eeWwgLyYQkecA\\_CX-SwwFQ](https://prtimes-co-jp.zoom.us/webinar/register/WN_eeWwgLyYQkecA_CX-SwwFQ)

## 提携に寄せて両社よりコメント

### アディッシュ株式会社 執行役員 経営戦略本部長 小原 良太郎

アディッシュの顧客の多くを占めるスタートアップにとって、「Tayori」は非常にコストパフォーマンスに優れたカスタマーサポートツールになります。一方で、「Tayori」の利点を活用できずにいるユーザー様もいるかと思えます。より有効活用できるようプロフェッショナルサービスでご支援することで、「Tayori」のユーザー様のサクセスを実現してまいりたいと思います。



### 株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 事業部長 竹内 一浩

事業変化のスピードが激しいスタートアップや新規事業にとって、専門知識が不要で簡単に様々なフォーム・FAQなどが作成できるTayoriは相性が良く、実際に多くの方々をご利用いただいています。この度、スタートアップのカスタマーサポート・サクセス領域で強みのあるアディッシュさまからTayoriをご提供できることになり、より多くの方へ機会をご提供できて大変嬉しく思います。併せて初期設定や運用面のサポートができる支援プランをご準備いたしましたので、迅速に顧客対応の体制を構築し、事業の成功に向けた行動に注力いただければと考えております。



## アディッシュ株式会社について

設立：2014年10月1日

代表者：代表取締役 江戸 浩樹

本社所在地：東京都品川区西五反田1-21-8 ヒューリック五反田山手通ビル6階

事業内容：ミッション「つながりを常によろこびに」のもと、インターネットやソーシャルメディアなどの情報の領域で発生する課題を解決し、コミュニケーション社会が健全で心地よい「居場所」となるような社会の実現を目指します。

- ・スタートアップの成長支援とこれに伴う適応課題の解決
- ・カスタマーサクセス/カスタマーサポートの設計・コンサルティングおよび運用サービスの提供
- ・誹謗中傷および炎上対策・学校向けネットいじめ対策

URL：<https://www.adish.co.jp/>

## 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い、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 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 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」「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