

少人数組織のカスタマーサポート体制立ち上げが簡単に「Tayori」が担当者目線の大型アップデートを実施

WEB 初心者でも「お問い合わせフォーム」の簡単作成が可能に



株式会社 PR TIMES（東京都港区、代表取締役：山口拓己、東証：3922、以下 PR TIMES）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「Tayori（タヨリ）」において、2019 年 10 月 7 日（月）に UI/UX の大型アップデートを実施いたしました。

今回のリニューアルでは、少人数の組織やチームがストレスを感じることなく、誰でも簡単にカスタマーサポート体制の立ち上げができるプロダクトを目指し、特にニーズの高いフォームの作成・編集に特化してリニューアルを実施いたしました。

さらに今年度「Tayori」では、今まで以上に利用ユーザーにとって、「より簡単に」、「より使いやすく」なるように、UI/UX の大型アップデート、リニューアルを段階的に予定しています。今後もリニューアルの第二弾、第三弾として、アンケート、FAQ（よくある質問）ページ、チャットのリニューアルを実施していきます。

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

私たちが考えるカスタマーサポート

・いつでも繋がれる時代なのに、なかなか縮まらない企業とお客様の距離

スマートフォンやチャットサービスの登場で、人と人とのコミュニケーションは時間や場を選ばなくなりました。そんないつでも繋がれる時代のはずなのに、企業とお客様の距離は縮まっていないような気がします。



・お客様と企業の距離を縮めるカスタマーサポートこそ事業成長のけん引役に

お客様との接点がどんどんデジタル化し、均質化する時代。そんな時代だからこそ、カスタマーサポートを通じた温かみのあるユニークな体験の提供や、密な関係から生まれる顧客理解がビジネスの成長をけん引すると私たちは考えています。

「お客様がハッピーになることで、自分たちもハッピーになる」そんな Win-Win の関係をより多くの企業とお客様が構築できるようにしたいと考えています。



一方で、企業規模やステージによっては、予算や人員などのリソースが限られます。既に動いているオペレーションを維持しながら、カスタマーサポートの体制を新たに立ち上げることは容易ではありません。

・Tayori で、カスタマーサポートを気軽に小さく始める

そこで Tayori では、『カスタマーサポート体制をこれから新たに立ち上げたい』、『既存のカスタマーサポート体制を見直したい』という方々が、気軽に小さく始めることができるプロダクトの開発を目指し、今回、カスタマーサポートの入り口となるフォームのリニューアルを新たに発表しました。



UI/UX 大型アップデートの特徴

ポイント① 「フォームの編集とプレビュー確認が同時に可能に」



フォームの編集画面にて、「ユーザーからフォームがどのように見られるか」をプレビューで確認しながら、フォームを編集することが可能になりました。

ポイント② 「設問の追加、デザインの変更など、フォームの編集が同じ画面上で完結するデザインに」



左カラムに、各種フォームの編集項目を追加しました。これにより、フォームの細かい設定や編集が同一画面上で完結するようになりました。

ポイント③ 「フォームの新規作成から編集、設置までのプロセスがよりスムーズに」



新たなフォームを作成して設置するまでには、フォームの新規作成、設問の追加・編集、デザイン、ロゴなどの細かい設定、フォームの設置という大まかなプロセスがあります。

今回のリニューアルでは、この一連のプロセスをユーザーにとって分かりやすいように、各プロセスのページ移動を予め決めてあり、そのプロセスに従えばフォームの設置までたどり着けるようなページ設計となっています。

サービス概要

【サービス開発背景】

情報共有における課題

「Tayori」を運営する PR TIMES では日々、サービス内容に対する疑問点から採用に関するご質問まで様々なお問い合わせを頂き、Tayori 導入以前は、それぞれの担当スタッフが一般的なメールサービスを通じて回答をしてきました。しかしながら、回答内容はもちろん“お客様の声”は当然、各担当者のメールフォルダにしか保存されないため、「スタッフ同士のタイムリーな情報共有・改善提案がしづらい点」、「チームにノウハウやナレッジを残しづらい点」に大きな課題がありました。

適切なお問い合わせ先を示す必要性

また、顧客企業様のプレスリリースへのお問い合わせを、生活者やメディアの方から頂戴するケースも多く、その都度、あらためて適切なお問い合わせ先をご案内させていただくなど、サイト訪問者に「知りたい答えをすぐに差し上げられない」という課題点や、サイト訪問者の「どこにお問い合わせをすればいいのかわからない」といった不満も、解消する必要がありました。

このような背景を踏まえ、「スキルの属人化リスクを回避し、サポートチームとしての品質を担保すること」、そして「サイト訪問者が抱きがちな課題点や不満点を解消すること」を主目的に「Tayori」の開発に至りました。

【「Tayori」について】



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

「Tayori」は、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た、カスタマーサポートツールです。ユーザ数は 2019 年 8 月末で 2 万 7000 名を超えて増加中です。「フォーム」「FAQ」「チャット」「アンケート」の 4 サービスを展開しており、フォームと FAQ（よくある質問）ページの連携など、スピーディで堅実なカスタマーサポートの開設・運営を可能にします。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カスタマーサポート担当者が使いやすく、導入のしやすいシンプルな仕様で、サイト運営者・訪問者間のコミュニケーションを円滑化し、事業者と顧客とのより良い関係構築をサポート。無料のフリープランからご利用いただけます。（運営：PR TIMES）

【株式会社 PR TIMES 会社概要】

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
 - 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
 - オンライン上で話題化を図るデジタル PR の戦略立案・実施
 - 動画 PR サービス「PR TIMES LIVE」(<https://prtimes.jp/live>) 「PR TIMES TV」(<https://prtimes.jp/tv>) の運営
 - カスタマーリレーションサービス「Tayori」(<https://tayori.com/>) の運営
 - タスク管理ツール「Jooto」(<https://www.jooto.com/>) の運営
 - スタートアップニュースメディア「THE BRIDGE」(<https://thebridge.jp/>) の運営、等

URL : <https://prtimes.co.jp/>

PR TIMES