

テレワークで社内の情報共有がうまくいかない、問合せ電話を受けられない時に。

クラウドツール「Tayori」が FAQ 機能リニューアル

- PR TIMES 社テレワーク方針の社内情報共有ページを公開 -



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）は2020年4月15日（水）、運営するカスタマーサポートツール「Tayori（タヨリ）」において社内外のよくある質問を整理・公開できる「FAQ 機能」のリニューアルを行いました。

また、現在8割を超えるスタッフが在宅勤務へと移行した当社が、実際に社内共有しているテレワーク方針詳細の情報共有ページを活用事例として公開いたします。

PR TIMES 社テレワーク方針（社内情報共有ページ）公開

PR TIMES 社テレワーク方針

URL：<https://tayori.com/faq/af9bac57ae062f43dcd089dda73e62f640a217e1>

テレワークになって社内の情報共有がうまくいかない、情報共有後もタイムラインに流れて上手く探せない、社外から共有フォルダにアクセスできない時に共通の保存場所が欲しい、といった課題に対応した Tayori 活用事例として、当社の社内情報共有ページを公開いたします。テレワーク移行そのものの具体的な一つの実例としても、他企業様に参考にしていただければと考え、この度公開に踏み切りました。

（「FAQ 機能」は一般公開またはパスワード保護による限定公開を選択できます。通常、社内 FAQ は限定公開に留めるものですが、前述の意図で PR TIMES 社テレワーク方針詳細は一般公開いたします。）

日本政府が4月7日に発令した緊急事態宣言を受けてテレワークの度合いを強めた企業も多く、急な変化に対する試行錯誤も多いのではないかと考えています。当社では2月末から順次テレワーク化を進めてきましたが、今回公開する当社テレワーク方針の社内情報共有ページは担当者1名が半日でベース部分を作成（社内共有されていた情報を集約）し、その後2日で各部門の修正を加えて完成させました。詳しい経緯はブログ記事に記載しています。



(ブログ) テレワークへの緊急移行 半日で社内向けに情報共有ページを作ったので公開します！

URL : <https://tayori.com/blog/telework-knowledge/>

問合せ電話を受けられない時にも、遠隔でカスタマーサポート

また、もちろん「FAQ 機能」ではお客様向けの「よくある質問」をまとめて公開することが可能です。テレワークになったことでお問合せの電話を受けられない、サポート人数や時間帯を縮小せざるを得ず充分にお客様対応ができない、といった時に、シンプルかつ簡単な導入で「よくある質問」を作成・公開することができます。

その他、Tayori にはお問合せフォーム、チャット、アンケートなど、カスタマーサポートに必要な基本機能が備わっており、FAQ 公開だけでなくフォームやチャットを通じたお客様コミュニケーションも可能です。お問合せ対応を一元管理することで、どのお問合せに社内の誰が対応して進捗がどうなっているか、リアルタイムに社内共有することができるため、遠隔でもチームワークを発揮しやすくなります。

導入を検討されている方向けにオンライン面談を開催いたします。導入目的や具体的な活用シーンを伺って、それぞれに適した導入の仕方、活用方法を担当者よりご案内いたします。

オンライン面談申込み：担当者がサポートします！

URL : <https://tayori.com/form/01ce25ca176b617bc02da22f916dddbc5a33ac6e>

機能リニューアルによって、FAQ 作成がより手軽に

今回のリニューアルで、よりシンプルな編集画面で直感的な操作を追求し、動画や画像も簡単に組み込める他、見出しやリストを作成できるリッチエディター、選べるレイアウト、一括読み込みと書出しが可能なインポート／エクスポート機能を充実させました。

【1】 編集画面の一覧性向上により、手軽な作成・更新が可能に
編集画面の一覧性を強化したことにより、画面の遷移を減らし、一画面上で直観的な編集が出来るようになりました。WEB 初心者の方でも、スムーズに作成することが可能な、シンプルな仕様へ変更しています。

【2】 リッチエディターの編集機能（動画・画像埋め込み）
リッチエディターの編集機能を使えば、見出しやリストを作成したり、YouTube 動画や画像も簡単に挿入することが可能です。テキストで叶わない表現も、ビジュアルによって理解を促すことが出来ます。

【3】 デザイン・レイアウト設定機能

サービスや企業のカラーに合わせたカスタマイズが可能です。

リニューアル以前はカテゴリが 2 カラム（2 つ並び）レイアウトのデザインでしたが、今回、1 カラムレイアウトと 2 カラムレイアウトのデザインのどちらかを選択できるようになりました。

【4】 インポート／エクスポート機能

所定の CSV フォーマットで作成した FAQ をインポートすることが可能です。自社で作成していた FAQ をインポートし、簡単に FAQ ページを Tayori で作成することが可能になります。また、エクスポート機能を使えば、CSV ファイルで抽出することができ、FAQ の見直しの際にも活用いただけます。



サービス概要

【「Tayori」について】

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

「Tayori」は、お客様と企業の関係が一層重視される時代において、お客様と企業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。アカウント数は2020年1月に3万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」のカスタマーサポートに必要な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、より充実したお客様対応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、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、お客様と企業のより良い関係構築をサポート。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3400円（税抜き）のスタープラン、10人まで使える月額7400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900円（月額・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
- 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 TV」[PR TIMES LIVE] (<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・プロジェクト管理ツール「Jooto」(<https://www.jooto.com/>)の運営
- スタートアップニュースメディア「BRIDGE」(<https://thebridge.jp/>)の運営、等

URL：<https://prtimes.co.jp/>

PR TIMES