

# 月額 1 万円で AI チャットボット | シンプル操作で導入 Tayori が AI 新機能を 6/24 より提供開始

- β版で作成された 719 件からの声を反映。プロフェッショナルプラン(9400 円/月)以上で利用可能 -



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）が運営するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）は、2024年6月24日（月）より、「AI チャットボット」を提供開始いたします。

Tayori は 2024 年 2 月に「AI チャットボット機能β版」を公開(\*)し、約 4 カ月で 719 件の AI チャットボットが作成されました。β版を通じてご活用いただく中で集まったご意見を元に、レポート機能などの新機能を追加し、正式版を 6 月 24 日（月）に提供開始いたします。

(\*)[3分でAIをカスタマーサポートに。TayoriがAIチャットボットβ版を公開](#)

## Tayori が提供する AI チャットボットの特徴

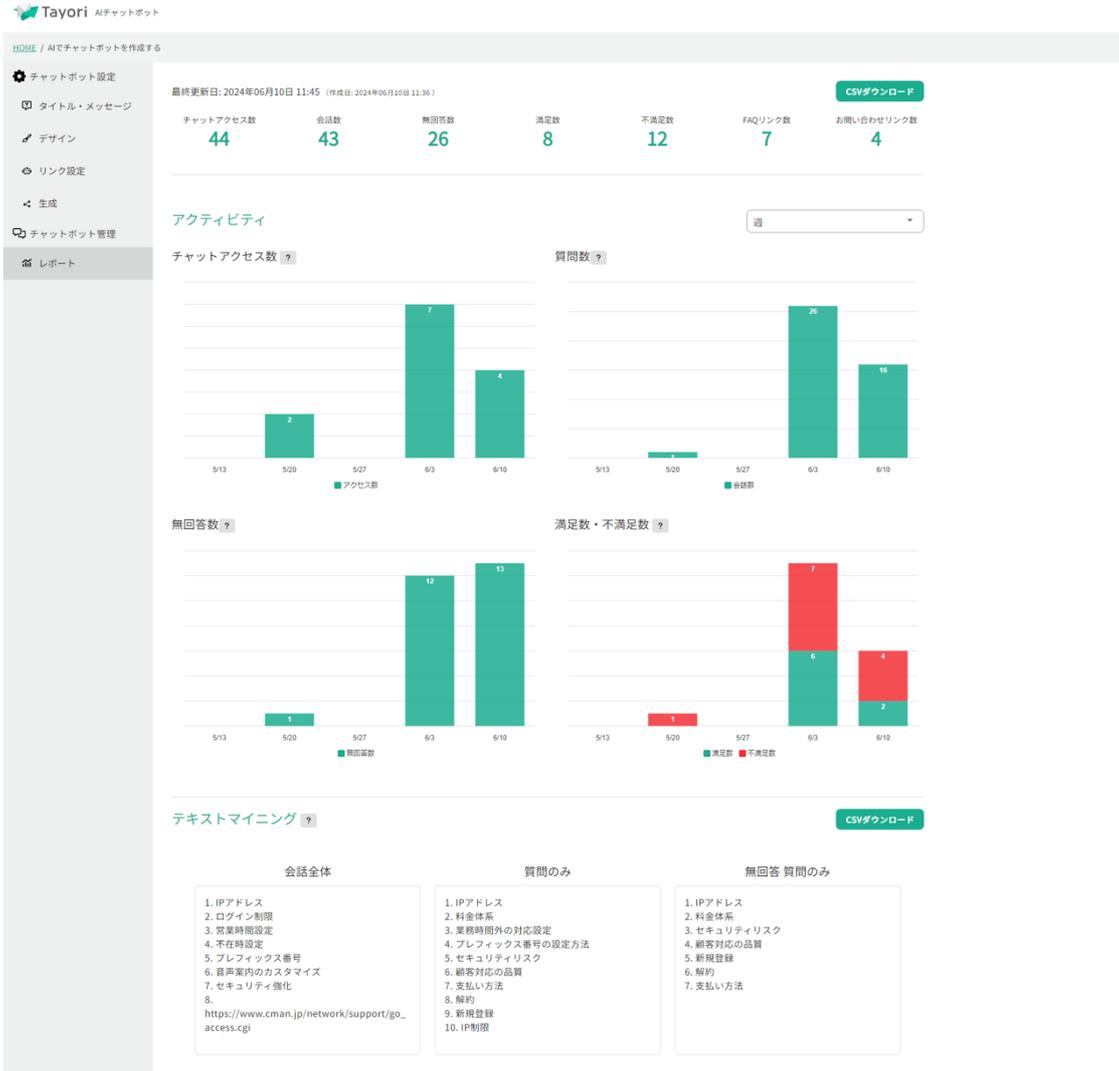
生成 AI によるチャットボットの導入にはゼロからの開発を必要とし、保守運用などを含めると月額で数十万円の費用となることもあります。Tayori が提供する「AI チャットボット」は、月額 9400 円のプロフェッショナルプランから追加料金なしでご利用いただくことができます。

Tayori 料金プランについて <https://tayori.com/plan/>

AI チャットボットβ版は公開後、お客様より改善に活かすことができるフィードバックを多くいただきました。AI チャットボットが、正式版の提供開始に際して追加した新機能をご紹介します。

### 利用状況を可視化し改善のヒントに

AI チャットボットの運用改善にお役立ていただけるレポート機能を追加しました。アクセス数、質問数、満足度、不満足度、無回答のテキストマイニングなど運用で改善するためのヒントをご確認いただくことができます。



AI チャットボットのレポート画面イメージ。各種アクティビティ数とテキストマイニングで定性情報が把握できます

## FAQ を更新するだけでチャットボットに反映

Tayori で作成・編集した FAQ が、即座に AI チャットボットに反映されるよう連携しました。チャットボットと FAQ を重複してメンテナンスする必要がなくなり、FAQ を定期的にアップデートして“FAQ を育てる”ことが、AI チャットボットの精度を高め、お客様の疑問解消にもつながります。



FAQ 管理から AI チャットボット連携し設定番号を発行します

他にも、チャットの満足度を計測するための「満足度計測ボタン」の設置や、チャットボットの回答時に情報の元となるFAQの明示など、実際にいただいたご意見を元に新機能を追加しました。いずれも6月24日の正式版の提供開始時にご利用いただけるようになります。

## AIチャットボット提供の背景

お客様対応をはじめ社内や関係会社とのコミュニケーションなど、ほぼ全ての事業で必要とされるカスタマーサポートのためのツールだからこそ、Tayoriは簡単に誰でも使える操作性にこだわっています。専門的な知識がなく使えるTayoriだからこそ、最新技術を活用して顧客体験をより高められるツールでもありたいと思っています。

昨年流行したAI（生成AI）もビジネスシーンで人員不足の解消など活用が進みました。今回正式版の提供を開始する「AIチャットボット」の他にも「AIアシスタントβ版（2023年5月）」を提供してきました。カスタマーサポートの領域は生成AIとの相性が良く、チャットボットやお問合せに対する応答文案の作成、対応履歴を元にしたFAQ案の作成など、新たな機能追加も今後検討しています。

## お客様から期待の声をいただきました

### 株式会社ブリッジウェル おむつカンパニー事業部 カスタマーサポート担当

弊社は保育園での紙おむつサブスク「おむつカンパニー」を提供する中で、以前からTayoriのFAQを充実させてきました。今回はそのデータセットを活用することで、短時間でスムーズにAIチャットボットを導入できました。24時間対応のカスタマーサポートにより、夕方以降に集中する保護者からの問い合わせにも迅速に対応でき、顧客満足度が向上していると感じています。AIチャットボット導入後、個別対応が必須となる案件以外で問い合わせが大幅に減少し、サポート業務の効率化も実現しました。今後は他の事業にも展開し、全社でのカスタマーサポートの品質向上と効率化につながることを期待しています。

## 生成AI×カスタマーサポートをプロから学ぶ。AI新機能活用セミナー

AIチャットボットのお披露目と共に、「生成AI時代を勝ち抜く事業・組織のつくり方」著者の梶谷健人氏をお招きし、海外含めたカスタマーサポートにおけるAI活用のトレンドや生成AIを導入する際のポイント・リスクを解説いただきます。どなたでもご参加いただけますので、生成AI活用に悩むカスタマーサポート等の顧客対応部門のご担当者様はぜひご参加ご検討ください。

Tayori

## Tayori 「AI製品」 発表セミナー

生成AI本の著者 梶谷氏と探求する  
社内外の問い合わせ対応への「AI活用」

6・18 (火) 12:00~13:00 ONLINE

株式会社POSTS  
代表取締役CEO  
梶谷 健人

株式会社PR TIMES  
Tayori事業部長  
竹内 一浩

**開催日時** 2024年6月18日（火）12：00～13：00

**テーマ** 生成AI×カスタマーサポートをプロから学ぶ。AI新機能活用セミナー～生成AI本の著者 梶谷氏と探求する社内外の問い合わせ対応への「AI活用」～

### プログラム

**第一部：40分**

テーマ 生成AIによって「顧客体験」はどう変わるのか（パネルディスカッション）

登壇者 株式会社 POSTS 梶谷 健人氏  
株式会社 PR TIMES 竹内 一浩

## 第二部：20分

テーマ Tayori 「AI チャットボット正式版」のご紹介

登壇者 株式会社 PR TIMES 竹内 一浩

参加方法 [申し込みフォーム](#)より

## Tayori 責任者コメント

## 株式会社 PR TIMES Tayori 事業部長 竹内 一浩

2月にAIチャットボットβ版を公開してから700以上も作成いただき、改めて生成AIを活用した業務の生産性向上への関心の高さを感じています。ブリッジウェル様のように自己解決率の向上に貢献した事例は、私たちはもちろんのこと、これから生成AIに取り組む皆様にとっても大変心強くもあります。

一方で「回答は満足してもらえてるのか?」「お答えできなかった質問の糸口を知りたい」など様々ご要望も頂戴しておりました。そのようなご期待に少しでも応えるべく正式版をリリースでき大変嬉しく、そしてワクワクしています。皆様のご意見を頂きながら「お客様とのいい関係をつくる」に近づくよう尽力してまいります。



## カスタマーサポートツール「Tayori」について

「Tayori」は、お客様とのいい関係をつくるためのカスタマーサポートツールです。PC操作に不慣れな方にとっても簡単でシンプルな操作性が特徴で、「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操作性と、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“カスタマーサポートのよくあるお悩み”を解決します。（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

- 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/>)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

- プレスリリース専用エディター「PR Editor」(<https://preditor.prtimes.com/>)の運営

- Webニュースメディア運営、等

URL：<https://prtimes.co.jp/>

PR TIMES