

Tayori が FAQ にも AI 機能を搭載。 FAQ 検索ワードから AI が汲み取り回答

AI を使いこなさずに AI に助けってもらうカスタマーサポートツールへ



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、2025年4月16日（水）より、FAQ 機能に「AI 検索機能」を追加いたしました。FAQ で検索されたキーワードを AI が汲み取り、適切な回答を提案表示してくれるようになります。

また、同時に AI チャットボット機能においては Slack 連携機能もリリースし、社内外の問い合わせ対応の利便性を向上します。

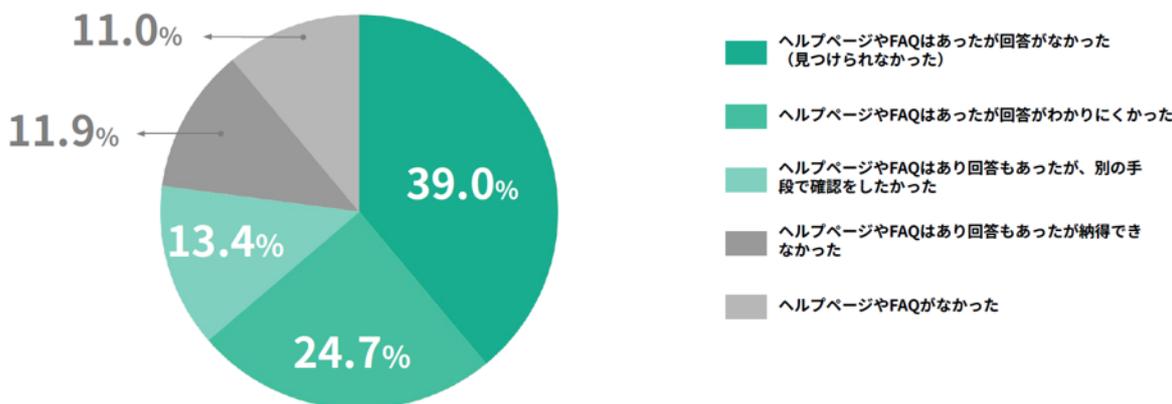
FAQ へ AI 機能を搭載し、自己解決率の向上に貢献

Tayori は無料から利用できる FAQ を提供し、これまでに合計 7 万件以上が公開されてきました。PC 操作に不慣れでも感覚的で使いやすい UI（ユーザーインターフェース）で、手軽に作成でき、運用もしやすいと好評をいただいております。

問い合わせ対応に FAQ を活用することで、問い合わせ者の自己解決を導くカスタマーサポートを実現します。一方で、[カスタマーサポート調査 2025](#) では、FAQ やヘルプページをみつけたものの問題の解決となる情報にたどり着かず、問い合わせにいたる方が 77.1% 存在することがわかっています。問い合わせ窓口の対応時間を問わない FAQ で問題解決をすることができれば、問い合わせ者はその場で自己解決でき、その分カスタマーサポート部

あなたが購入した商品やサービスに問題が発生した際、自己解決できずお問い合わせに至った理由として当てはまるものをお選びください。

n=3,912



ヘルプページや FAQ はあったが問い合わせに至った 77.1%

門は複雑な問い合わせの対応に専念することができるため、企業の生産性向上に繋がると考えています。

Tayori の FAQ にはこれまで検索機能が存在していましたが、キーワードマッチに留まり回答結果や検索精度には課題がありました。そこで FAQ から簡単に作成できる AI チャットボットを FAQ の検索機能に連携することで、AI が検索の意図を汲み、適切な回答を提案する「AI 検索機能」をリリースすることにしました。

FAQ の「AI 検索機能」とは

生成 AI が広く活用されるようになり、最近の検索エンジンでは検索キーワードに対して、AI が回答をまとめるような形で概要文が表示されることが増えています。AI が検索意図を汲み取り、適切な回答が提示されることで、検索体験による満足度向上につながっているものと考えます。

今回 Tayori の FAQ に追加した「AI 検索機能」は、まさに前述のような AI による回答を可能にする機能で、検索キーワードから質問の意図を汲み取り、連携した FAQ からまとめた情報で回答文を生成し、「AI からの提案」として検索結果を表示します。また、検索キーワードも完全一致ではなく、質問の意図を汲んで適切な関連 FAQ が検索結果として表示されます。

本機能は、エンタープライズプラン 2 万 5400 円/月に含まれます。



【本機能】AIが質問を解釈し適切な回答と関連するFAQを提示



(これまで) キーワードが記事内に含まれる場合も表示



(これまで) 検索ワードが完全一致でヒットしないことも

FAQ 管理画面で簡単設定可能

FAQ 作成・管理画面で、AI チャットボットを連携をした後に「AI チャットボットを FAQ 検索と連携する」を ON にするだけで該当の AI チャットボットの回答結果が、FAQ 検索結果で表現されます。

<設定手順>

1. FAQ 作成・管理画面で、「AI チャットボット連携」タブから、「AI チャットボット連携」を ON にします。
2. 同じ画面にある「AI チャットボットを FAQ 検索と連携する」を ON にします。



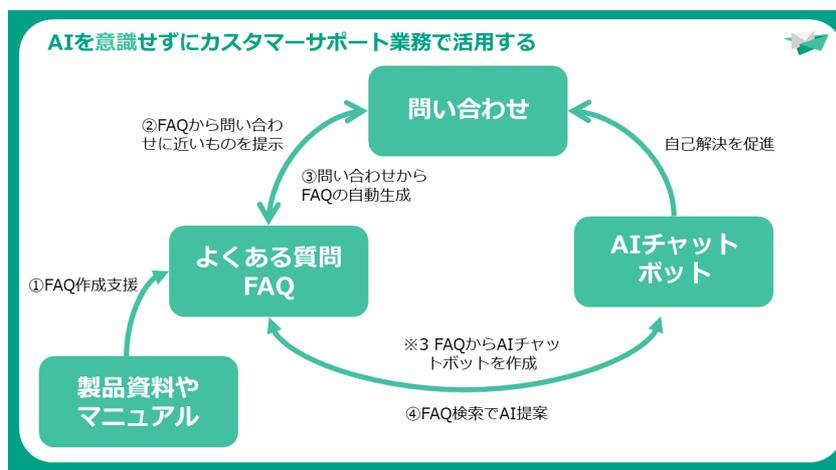
Japan IT Week 春「AI・業務自動化展」でデモを公開

2025年4月23日(水)～25日(金)に東京ビッグサイトで開催される「Japan IT Week 春 AI・業務自動化展」に出展いたします(ブース:東6ホール 小間番号44-6)。当日は、本リリース機能のデモの体験ができますので、その他カスタマーサポートや問い合わせ業務にかかわる課題解決のヒントとなる情報をご提供できればと思っております。ご来場される方は当ブースでお立ち寄りいただければ幸いです。



今後の展開

Tayoriでは2025年4月1日にApril Dream(*)で「“意識しないAI”をカスタマーサポートに。2030年、人材不足は知らぬ間にAIが解消」という夢を公開しました。本機能もその夢の実現に向けた一歩としての展開と考えています。今後もAIを意識せずにできる展開をしていきます。



(*)PR TIMES が提唱する4月1日に夢を発信しようという取り組み。Tayori 事業の夢をプレスリリースで発信しました。

また、今回同時に追加した Slack と AI チャットボットの連携機能では、連携した Slack チャンネルで質問すると AI チャットボットが回答してくれるようになります。日頃から Slack を使い慣れている事業者にとっては、社内の誰かに質問するような感覚で Slack に投げた疑問が、AI チャットボットによって回答してくれる体験となり、自然に AI の力を借りられるような機能です。

担当者コメント

執行役員 兼 Tayori 事業部長 竹内 一浩

Web で検索する時に AI からの回答を受けて便利な体験をした方は多いのではないのでしょうか？私もその一人です。私たちの日常ではいつのまにか生成 AI を意識せず恩恵に預かっています。一方で、3月実施した調査では「70%以上の問い合わせ者が FAQ を用意しているのに自己解決に繋がっていない」というカスタマーサポート従事するものとしては残酷な結果となりました。なんとかしたいという想いと、生成 AI の企業における貢献を考えて本リリースに繋がりました。購買者の自己解決の総量を増やし、企業の生産性向上に貢献できれば幸いです。



株式会社 PR TIMES について

PR TIMES (読み：ピーアールタイムズ) は、「行動者発の情報が、人の心を揺さぶる時代へ」をミッションに掲げ、「行動者」のポジティブな情報がニュースの中心となり、個人を勇気づけ前向きにする社会の実現に挑んでいます。私たちは人の行動や頑張りの結晶を、その想いを紡いで発表するのがプレスリリースだと考え、企業規模を問わず「行動者」が自ら発信できる、PR の民主化を目指して事業を展開しています。プレスリリース配信サービス「PR TIMES」の利用企業社数は 10 万 8000 社 を超え、国内上場企業の 61% 超 に利用いただいています。情報収集のため会員登録いただくメディア記者 2 万 7000 人超、サイトアクセス数は月間約 9000 万 PV、プレスリリース件数は月間 3 万 9000 件超、累計で 200 万件 を超えています。全国紙 WEB サイト等含むパートナーメディア 260 媒体以上 にコンテンツを掲載しています (2025 年 2 月時点)。



他にも、ストーリーで伝える「PR TIMES STORY」、動画で伝える「PR TIMES TV」、PR 活動の設計から実行まで伴走する PR パートナー事業、アート特化型の PR プラットフォーム「MARPH」、「isuta」「STRAIGHT PRESS」等のニュースメディア事業で、情報発表とその伝播を支援する他、生まれた企画が発表に至るまで前進できるよう支えるタスク・プロジェクト管理ツール「Jooto」、さらに発表後のお客様対応や情報整理を円滑に行えるカスタマーサポートツール「Tayori」など、「行動者」を立体的に支える事業を運営しています。

また子会社には、スタートアップメディア「BRIDGE」を運営する株式会社 THE BRIDGE、ソフトウェア受託開発を行う株式会社グルコース、SNS マーケティング支援の株式会社 NAVICUS があります。

【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/app/>) の運営
- Web ニュースメディア運営、等

URL：<https://prtimes.co.jp/>