

事業成長につながるカスタマーサポート体制づくり。 Tayori スタートアップ向け伴走プラン提供開始

- フェーズごと段階的にメニュー設計可能 | 体制構築から運用を一気通貫でサポートも可能 -

スタートアップ向け カスタマーサポート伴走プラン



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）が提供するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）は、2025 年 5 月 21 日（水）、「スタートアップ向けカスタマーサポート伴走プラン」を提供開始いたしました。スタートアップ向けに、企業それぞれのフェーズに合わせて段階的にメニュー設計し、事業成長につながるカスタマーサポート体制づくりを支援します。

プラン提供の背景 | カスタマーサポートはスタートアップの事業成長に寄与する

Tayori は、誰もが簡単に、コストをかけず、お客様と良い関係性を築けることを目指し、カスタマーサポートツールを提供してきました。多くの企業をご支援する中で、スタートアップにおいては、少数精鋭ゆえの兼任で問い合わせ対応を担っていたり、事業フェーズでコストをかけることが難しいなど、カスタマーサポート体制構築における特有の課題に直面されている現状を伺ってきました。

カスタマーサポートを通じて、お客様から届くお問い合わせやご意見は、プロダクトの価値を磨き、市場に受け入れられるための貴重なヒントであり、事業の成長エンジンとなります。サービスの成長が社会に大きな飛躍をもたらす可能性を持つスタートアップだからこそ、貴重なお客様の声に耳を傾け、事業成長に活かすことはとても重要であると考えています。

こうした貴重な声がスタートアップにとって事業成長の重要なトリガーになると考え、Tayori は 2024 年 10 月からパートナーVC と協力して、投資先スタートアップを対象にした「Tayori スタートアッププログラム(*)」を提供し、Tayori のプロフェッショナルプランを 1 年間無償で活用いただける機会を設けてまいりました。

(*)Tayori スタートアッププログラムについて

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000001467.000000112.html>

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000001498.000000112.html>

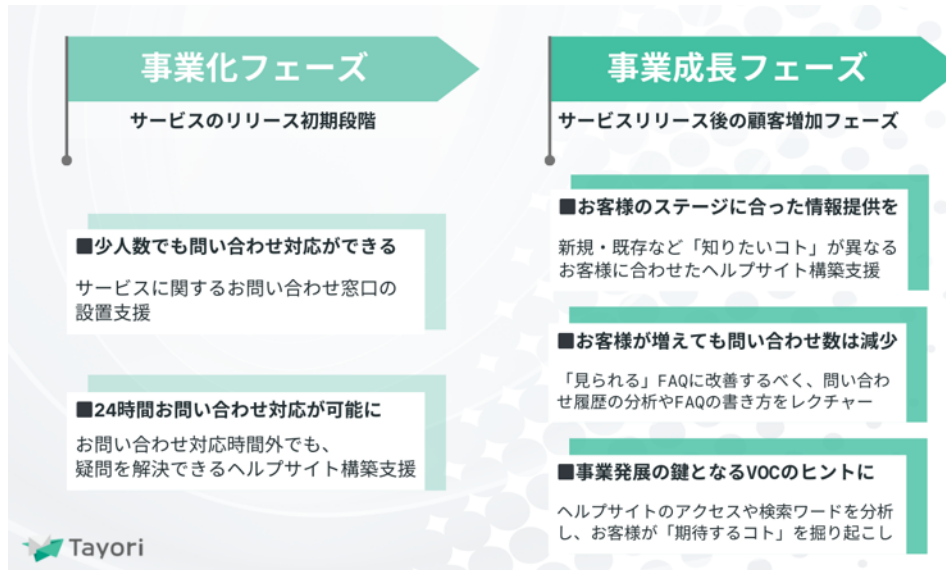
スタートアップがカスタマーサポートに強みを持つことで、事業成長にポジティブな影響を得ることができる。それは、利用者の声を事業改善に役立てることだけでなく、お問合せ対応の効率化による事業に集中できる環境づくりや満足度の高い対応によるユーザーのロイヤリティ向上など、様々な形で事業成長への寄与につながると当社は考えています。

Tayori は、カスタマーサポートツール運営を通じて培ってきた専門知識をもとに、問い合わせ対応に伴う様々な業務や、CS 体制づくりを一気通貫でサポートする「スタートアップ向けカスタマーサポート伴走プラン」を新たにご提案いたします。

プラン詳細 | 事業フェーズに合わせた段階的なメニュー提供

「スタートアップ向けカスタマーサポート伴走プラン」では、各社の事業フェーズに合わせて、段階的にメニューを提供いたします。

※本プランの導入にあたり、「Tayori エンタープライズプラン」へのご契約が必須となります。また、下記メニューのご提供内容や料金は、各社さま毎にご提案いたします。



事業化フェーズ：自社プロダクト・サービスのリリース初期段階

- ・少人数で開発やマーケティング、営業などを兼任しており、カスタマーサポート人員がいない
- ・お客様専用のお問い合わせ窓口やヘルプサイトが用意できていない

少人数体制でも、専用のお問い合わせ窓口とヘルプサイトを整備し、サポート専任者がいなくても顧客対応がスムーズにおこなえる状態まで導きます。これにより、サービス初期のお客様と良い関係を築き、自社への期待を高めることができます。

事業成長フェーズ：自社プロダクト・サービスのリリース後、顧客数が徐々に増加するフェーズ

- ・新規顧客と既存顧客など、お客様の状況に対応したヘルプサイトがなく、疑問の自己解決を促せない
- ・ヘルプサイトはあるものの、忙しくて内容の更新ができず、問い合わせが減らない
- ・問い合わせ対応の質が担当者の経験や知識によってバラつき、1件毎の対応工数が増えてしまう
- ・問い合わせ対応に追われ、問い合わせ履歴の分析や、サービス改善に大事なお客様の声の収集ができていない

お客様の属性に応じたヘルプサイトを整備・運用し、疑問の自己解決を促しやすい環境づくりを支援します。また、お問い合わせの履歴やヘルプサイトのアクセス状況からお客様のニーズを分析し、事業やサービス成長のヒントを得ることができます。

上記のフェーズや課題をヒアリングした上で、最適なメニューをご提案します。

- ・お客様の自己解決率を促進
FAQ コンサルティング、FAQ 作成代行、FAQ/AI チャットボットの定期レポートと改善提案
- ・お問い合わせ対応の品質向上
フォーム作成代行、お問い合わせ対応代行、コンタクトリズン分析、お問い合わせの自動転記など

申し込みの流れと特典

本プランをご導入いただくスタートアップ企業には、エンタープライズプランおよびお問い合わせ対応代行の初期費用を無料でご提供し、月額利用料のみでご利用いただけます。

- ・Tayori エンタープライズプラン 初期費用(5 万円) が無料
- ・Tayori お問い合わせ対応代行 初期費用(20 万円) が無料

< 申込条件 >

- ・設立から 5 年以内の未上場企業
- ・所定の申請フォームから申し込みをおこなうこと

<https://tayori.com/f/startup-bansou/>

※上記のすべてを満たす企業に限ります。

※Tayori スタートアッププログラム対象企業の方は、その旨をフォームにご回答ください。

事業成長を加速させるカスタマーサポート戦略セミナーを開催！

本プランについて、カスタマーサポートの専門家と導入企業を交えて、スタートアップのカスタマーサポートについて語るセミナーを開催いたします。

セミナーでは、株式会社 CS HACK 代表取締役 CEO 藤本大輔氏に、スタートアップの多くが直面するカスタマーサポートの課題や、取り組み状況について解説いただきます。また、実際に本プランを導入いただいた Check Inn 株式会社代表取締役 田中氏より、自社のご状況についてもお話しいたします。スタートアップの皆様は、ぜひこの機会にご参加ください。



日時：6月4日（水）12時～13時

登壇者：株式会社 CS HACK 代表取締役 CEO 藤本 大輔氏

Check Inn 株式会社 代表取締役 田中 健太郎氏

株式会社 PR TIMES 執行役員 兼 Tayori 事業部長 竹内 一浩

開催形式：オンライン（Zoom）

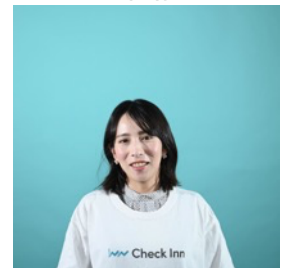
申し込み URL：https://prtimes-co-jp.zoom.us/webinar/register/WN_wgFNeGXRSiSx4u0ELGBa5Q

プラン開始に寄せて

「Tayori スタートアップ特別プラン」導入企業より

Check Inn 株式会社 カスタマーリレーショングループ カスタマーサクセスチームリーダー 生垣 香緒里氏

テキストでの問い合わせ対応をメールシステムで行っていた頃は、確認漏れや対応状況の不透明さが課題でした。Tayori 導入により、担当者割り当てやステータス管理ができるようになり、チーム内の連携が格段にスムーズになりました。FAQ の整備も進み、今では約 230 件を掲載。特に一次対応を担うオペレータの存在は心強く、メンバーの残業削減やナレッジ整備の時間確保にも繋がっています。データ出力機能のおかげで社内報告も簡単になり、スタートアップ特有の限られた人員で運営する体制の中で、業務効率とサービス品質の両立が実現できました。UI の使いやすさや対応品質の高さから、導入して良かったと実感しています。



Tayori 担当者より

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部第二営業チーム 江崎 世玲称

カスタマーサポートは、事業の成長に欠かせない「お客様の声」と向き合う重要な接点です。特にスタートアップにおいては、リソースの制約から、その声を十分に拾いきれず、活かしきれないという課題を多く伺ってきました。本プランでは、そうしたスタートアップの皆様が、カスタマーサポートの場面でお客様との関係性を深めることで、事業を前に進められるようサポートいたします。皆様の挑戦を支えるパートナーとして一緒にできることを楽しみにしております。



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に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」「AI チャットボット」5 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 7 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 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/>