

Tayori、権限機能を提供開始。セキュリティと利便性が向上

- エンタープライズプラン向け。部署・組織・拠点を跨いで1アカウントで運用が可能に -



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9月3日（水）、エンタープライズプラン向けに権限機能の提供を開始いたしました。

エンタープライズプランにおいて、アカウントごとに閲覧・編集できるフォームやFAQを設定することができるため、複数のチームを跨いで「Tayori」を利用いただく際のセキュリティと利便性を向上します。

権限機能リリースの背景

Tayoriは2015年にサービスを開始し、ITに不慣れなユーザーでも使いやすく、低コストで複数の機能を使い放題で、カスタマーサポートをデジタル化できるという特徴から現在7万アカウント超にご利用いただいております。

Tayoriが実施したカスタマーサポート白書2025によると、ITサービス導入後の課題として「ユーザー教育やトレーニングの不足」「コストの負担が大きい」が1位2位と続いています。コロナ禍で一層急速に進んだデジタル化により社内ツールが増え、利便性が向上する一方で、運用が複雑となり結果として十分に使いこなせない影響も出てしまい、意図せぬコストが発生してしまうことが課題にあがります。

2023年には、サービスとしてこうした課題に対応できるよう、比較的大きな規模で一括導入いただくケースに対して、導入支援をはじめ複数部門での利用に向けたサポートを実施する「Tayori エンタープライズプラン」を開始しました。エンタープライズプランは10名以上で問い合わせ対応に取り組むチームや、多拠点や複数部署で様々な用途でご利用いただいております。

一方で、導入する部署や拠点が増えていくことで、例えば人事部が管理するフォームはお問合せ内容を含めて人事部のみが見られるようにしたいという管理ニーズや、役割によって任せたい範囲が異なるため権限を分けたいといった要望をいただいていた。

今回エンタープライズプランを対象に、権限を分けて管理いただける「権限管理」機能の提供を開始しました。役割と権限を管理して運用することで、セキュリティや利便性の観点で、安心して利活用いただけると考えています。

想定利用シーン

1) 【大人数での部門利用】 カスタマーサポート部における問い合わせ対応業務を派遣や業務委託先が実施する場合など

顧客対応やFAQ更新は任せたいが、フォームやFAQを人為的ミスで削除する、不用意に問い合わせ履歴をローカル環境にダウンロードされてしまうリスクを防ぐ

2)【複数部署での利用】カスタマーサポート部で問い合わせ対応、人事部で採用活動に利用する場合など人事情報は関連する人事部だけがアクセスできる状態にして、プライバシー観点で閲覧できる情報を切り分ける

3)【複数拠点での利用】大阪支社と神奈川支社でそれぞれ異なるフォームやFAQ作成に利用する場合など各支社で取り扱う情報が異なるためアクセスできるフォームやFAQをわかる



権限機能について

今回の権限機能は〈オーナー・マネージャー・メンバー〉3つの権限ごとに、各機能（フォーム・FAQ・アンケート・チャット・AIチャットボット）における対応可能範囲が異なります。オーナー>マネージャー>メンバーの権限順で、マネージャーやメンバーを、FAQごとやフォームごとに担当割り当て（アサイン）することができ、アサインにより閲覧や編集できるアカウントを制限することが可能となります。

オーナー：全機能の閲覧や編集、全フォーム（受信箱）やチャットの対応や操作、各機能への担当者のアサインなどすべての機能と操作が行えます。複数ユーザーへ付与可能です。

マネージャー：自分がアサインされた機能に関する全ての操作と編集、各機能へ担当者のアサインが行えます。

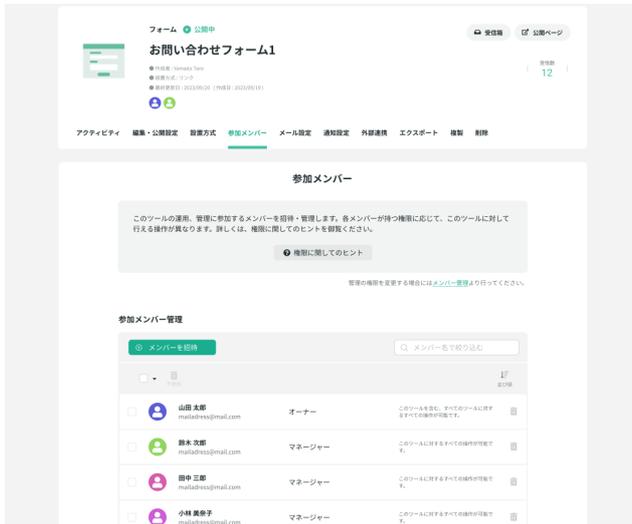
メンバー：自分がアサインされた機能に関して、一部編集と操作が行えます。

各役割の主な権限については下記表を参照ください。より詳しい内容についてはヘルプページをご確認ください。

権限機能によるオーナー/マネージャー/メンバーの違い

	オーナー	マネージャー	メンバー
各機能の新規作成、新規公開	○	○	×
各機能へ担当者のアサイン	○	○ ※自分がアサイン済のみ	×
各機能の削除	○	○ ※自分がアサイン済のみ	×
各機能のインポート、エクスポート	○	○ ※自分がアサイン済のみ	×
FAQ機能の編集	○	○ ※自分がアサイン済のみ	○ ※自分がアサイン済のみ
FAQ機能以外の機能の編集	○	○ ※自分がアサイン済のみ	×
フォーム機能、チャット機能の返信対応	○	○ ※自分がアサイン済のみ	○ ※自分がアサイン済のみ
フォーム機能の受信箱内メッセージの削除	○	○ ※自分がアサイン済のみ	×

※各機能は、フォーム・FAQ・アンケート・チャット・AIチャットボットを指します



フォームごとに担当（マネージャー・メンバー）のアサインが可能に

役割に応じて利用できる機能が制限されます

Tayori の想い

Tayori は、プレスリリース配信サービス「PR TIMES」の顧客サポートチームが抱えていた悩みをきっかけに 2015 年にスタートし、今年で提供開始から 10 周年を迎えました。事業者たちの行動の先に生まれる新しい事業やプロジェクトを世の中に伝えようと発信されるプレスリリース。プレスリリース発信後、新しいイノベーションを生むために、コミュニケーションを通じた「いい関係」作りにおいては、Tayori がお手伝いします。

顧客サポートを運営する上での悩みや課題をもとに生まれたサービスであるからこそ、顧客サポートを始める方はもちろん、既存のお客様との関係をより良くしたいと願う、全ての人に寄り添い、力になれるサービスであり続けます。

また、私達 Tayori もお客さまとの関係を「いい関係」にするべく、ご利用者さまのお声からもっと便利で役立つ機能を提供し続けていきます。

Tayori コンセプトムービー | 届けたいメッセージ、どこまでも遠く、飛んでいけ。

<https://www.youtube.com/watch?v=qlu8qL3JF-s>

リリースを受けて Tayori 担当者より

執行役員 兼 Tayori 事業部長 竹内 一浩

企業において「お問い合わせ対応」というとお客さま相談室のような場所を想像しますが、従業員から管理部門へ、地方拠点から本社へ、新規事業で新しい顧客からなど様々な箇所が存在しています。そのどれもが行動し前へ進むとする際の疑問や質問や相談であり、迅速に解決することはプロジェクトや事業を前進する力となります。「Tayori を社内でより広く活用したい」と多くのお声をいただき、それに応える本機能を発表できたことを嬉しく思います。各社様の生産性を高めることに寄与し、私達自身も「お客さまとのいい関係」を築いていけるよう尽力してまいります。



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」の利用企業数は 11 万 2000 社を超え、国内上場企業の 62% 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5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 名証プレミア 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/>

PR TIMES