NEWS RELEASE

各位

2026 年 11 月 19 日
株式会社プロディライト

PR TIMES が提供するカスタマーサポートツール「Tayori」の導入事例に掲載されました。

お問い合わせニーズに適したカスタマーサポートツールの導入で、
応対業務効率化と顧客体験向上を両立。



電話の DX を推進する株式会社プロディライト（大阪市中央区：代表取締役社長 小南 秀光、証券コード：5580、以下プロディライト）は、株式会社 PR TIMES（東京都港区：代表取締役 山口 拓己、証券コード：3922、以下 PR TIMES）が運営するカスタマーサポートツール「Tayori」の導入事例として掲載されたことをお知らせいたします。

導入記事 URL： https://tayori.com/blog/case-prodelight/

■掲載の背景



Tayori HP（https://tayori.com/blog/case-study/）より転載

「Tayori」は、PR TIMES が提供するカスタマーサポートツールです。フォーム、FAQ、アンケート、AI チャットボットなど、社内外の問い合わせ対応に必要な機能を備え、企業のカスタマーサポート業務や社内問い合わせ対応の効率化を支援しています。

公式 URL：https://tayori.com/



プロディライトでは、社内向け FAQ のほかに、クラウド PBX「INNOVERA」のサービスサイトおよび管理画面において「Tayori」を活用し、お客様からのお問い合わせ対応の利便性向上に取り組んでいます。

導入以前は、カスタマーサクセス部門を中心に、担当者がお問い合わせに一件ずつ対応しており、多くのお客様から高い評価をいただいていました。一方で、営業時間外のお問い合わせへの迅速な対応や、「気軽に解決したい」というニーズへの対応が課題となっていました。また、ご利用中のお客様から操作マニュアルの掲載場所や基本操作に関するお問い合わせも多く、サポート担当者の負担増加や対応効率の向上も課題となっていました。

そこで、人によるお問い合わせ対応は維持しながら、「Tayori」の FAQ 機能や AI チャットボットを導入し、お客様が必要な情報へスムーズにアクセスできる環境を整備し、問い合わせ対応の効率化と顧客体験の向上を実現いたしました。



今回の導入事例記事では、当社事業管理本部の社員 2 名が登場し、社内向け FAQ としての活用からスタートし、お客様向け FAQ の整備や Web フォームの構築へと活用範囲を拡大してきた経緯や成果について説明しています。

社内外のお問い合わせ対応の効率化や顧客サポート体制の強化を検討されている企業様にとって参考となる内容となっています。ぜひご覧ください。

該当記事
FAQ とフォームの集約で社内問い合わせの手間を軽減！株式会社プロディライトが実践する「Tayori」活用術
URL：https://tayori.com/blog/case-prodelight/

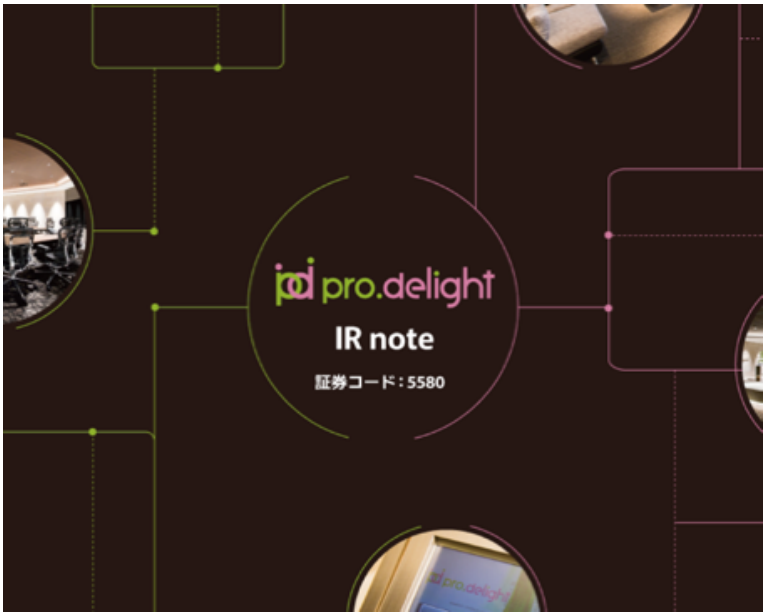
＜株式会社プロディライト及び「INNOVERA」について＞



プロディライトは、「電話の DX」を推進するクラウド PBX「INNOVERA」(https://innovera.jp/) を提供しています。INNOVERA は、スマートフォンや PC にて会社の電話番号の発着信を可能にした現代の働き方に適した電話環境を提供する“Japan Quality”の国産クラウド PBX で、ビジネスフォン用途はもちろん、少人数のコールセンターの立ち上げ等、様々な用途に対応することもできます。
URL：https://prodelight.co.jp/

【プロディライト IR note】

ステークホルダーの皆様に当社情報をお届けする公式 note を開設しました。
是非、ご覧ください。



URL：https://note.prodelight.co.jp/

【当社リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社プロディライト
事業企画推進部　末次・赤坂
アドレス：communication@prodelight.co.jp
電話番号：06-6233-4555
FAX 番号：06-6233-4588