



Best Customer Support
of The Year 2025

特別賞(おもてなしテック)

株式会社 PR TIMES

カスタマーサポートツールベンダーが考える「おもてなし」

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部が提供するカスタマーサポートツール「Tayori」では、カスタマーサポートにおける基本的な機能である「フォーム」「FAQ」「チャット」「アンケート」「AI チャットボット」「チャット」を持ち、PC 操作に不慣れな顧客にとってわかりやすいサービスの提供を目指している。

「お問い合わせ」を単なる効率化対象ではなく、顧客との重要な接点と捉えてきた。しかし、問い合わせ内容の性質が「質問」「依頼」「相談」と多様であり、誰が対応しても品質を保つ一貫性や、顧客が自己解決できる環境の整備において、自社が目指す「おもてなし」にはまだ到達できていないと考えていた。

このような考えから Tayori では自身へのお問い合わせに対しても、「お問い合わせを減らす」と考えるのではなく重要な接点として3つに分類し取り組みに注力した。

- ・FAQ・AI チャットボットを活用した「質問」に対する「自己解決環境」の整備
- ・お客様の声や行動において、ヘルプページや問合せ内容のデータを活用した分析と改善
- ・オペレーターが自社製品を実業務で利用することによる顧客視点でのTipsの提供

事業成長へ結びつけるコントローラーとしての役割として、顧客からの相談内容をセールスなど関係部署と共有し、新たな活用や業務効率化の提案に結び付けた。結果、契約顧客数の増加を実現しつつ、お客様のお困り発生度合いである問合せ比率を継続的に改善するという成果にもつながった。

ドッグフーディングの実践により、製品のアフターサポートの枠を超えた価値創出の実現が特徴的だった。オペレーター自身が日常的に顧客と同じツールを使うことで熟練度が高まり、「かゆいところに手が届く」案内が可能になると共に、顧客視点からの製品提言にもつなげている。こうした自社製品の自らの実践と利活用が「おもてなし」を体現し、ビジネス成長と顧客価値創出を両立している点が評価できる。

ドッグフーディングによる、顧客、オペレーター、他部署連携の好循環はツール提供会社の「おもてなし」を体現する素晴らしい取り組みであるため、特別賞(おもてなしテック)と評価した。