



Best Customer Support
of The Year 2026

奨励賞

株式会社 PR TIMES

AI 時代の VOC 収集と事業成長～本当の声を受け止めビジネスを前進するサイクル～

株式会社 PR TIMES は、カスタマーサポートツール「Tayori」を提供し、FAQ、AI チャットボット、フォーム、アンケートなどの機能を通じて、企業と顧客をはじめとしたステークホルダーとの円滑なコミュニケーションを支援している。Tayori 事業部では、顧客接点から得られる声を事業成長につなげる取り組みを推進している。

同社は、「お問い合わせ」を単なる問い合わせ対応の場ではなく、顧客との重要な接点と位置付けている。検索行動や問い合わせ内容などから顧客の本当の声を把握し、それをサービス改善や事業成長へつなげる仕組みづくりに取り組んできた。AI 活用の進展も見据えながら、顧客価値向上を実現する継続的な改善サイクルの構築を目指している。

具体的には、顧客アンケートや VOC データを収集・分析し、顧客ニーズや課題の把握を推進している。分析結果をもとに機能改善や FAQ・チャットボットの強化を進めるとともに、開発部門や事業部門と連携しながら改善施策を実行し、顧客の声をサービスへ反映する体制を整備している。

また、AI を活用した問い合わせ対応や VOC 収集の仕組みづくりを進め、顧客の声を継続的にサービス改善へ反映できる運用を実現している。VOC を組織横断で活用しながら、顧客価値向上と事業成長の両立を目指している点は特徴的である。

その結果、平均利用単価の向上や顧客満足度の改善、問い合わせ件数の削減などの成果が示されており、VOC を起点とした改善活動が顧客体験向上と事業成果につながっていることが確認できた。また、2025 年度通期決算によると、1 アカウントあたりの平均利用単価は 1 万 1287 円（前四半期比 8.4%増）で、計測以来の過去最高を更新するなど、事業成長にも寄与している。さらに、顧客の声を継続的に収集・分析し、改善活動へ結び付ける仕組みが事業運営の中に定着しつつある点も評価できる。

顧客の声を収集・分析するだけでなく、具体的な改善施策へ結び付け、成果創出につなげている点は評価できる。今後は、VOC 活用による成果や効果をより可視化するとともに、顧客の声が開発現場へ直接届き、迅速なサービス改善につながる仕組みをさらに発展させることで、VOC 活用の好事例として一層の成果創出が期待される。また、VOC を会社全体で活用する取り組みへと広げることで、さらなる顧客価値向上と事業成長につながることを期待し、奨励賞と評価した。