

FAQ 改善をプロが伴走支援。 Tayori が成果を出す FAQ 代行プランを提供開始

－ 6900 以上の FAQ に利用される Tayori が改善支援。プロによるカスタマーサポート代行を開始 －



Tayori

成果の出るFAQ代行プラン



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）が運営するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）は、2024 年 8 月 29 日（木）、カスタマーサポート代行を開始し、FAQ 代行プランの提供を開始いたしました。お問い合わせ対応代行や AI チャットボットの構築など Tayori のサービス活用に向けたお客様対応における専門的なサポートを提供します。

カスタマーサポート代行について <https://tayori.com/plan/solution/>

お客様とのいい関係をつくる。そのための Tayori に。

Tayori は、カスタマーサポートを通じてお客様に不安なく気持ちよくサービスを使っていただくことが、サービスとお客様の良い関係を作っていくことにつながると考えています。Tayori が提供するフォーム・FAQ・アンケート・チャット・AI チャットボットといった機能は、お問い合わせ対応の効率を上げ、それに伴う質の向上にも期待いただけます。また、Tayori はシンプルな操作性で IT ツールに不慣れな方が初めてでもスムーズに利用できることも特徴です。

一方で、Tayori をご検討中のお客様の中には、カスタマーサポート自体これまで注力できていなかったため、知見もなくどう進めていくのが良いかわからないといった方も多くいます。Tayori がカスタマーサポート担当者へアンケート調査した「カスタマーサポート白書 2024(*)」では、問い合わせ対応従事者は 40%が兼任やアウトソースに頼っており、人員リソースが厳しい状況にあります。Tayori をご利用されているもしくはご検討中のお客様からのお声として、FAQ をいざ作ろうとしても何から手を付ければいいのかかわからない、効果的な振り返り方や投資対効果の出し方がわからないなど運用に課題を抱えているお声を多くいただきました。Tayori では、これまでにカスタマーサポートに関するノウハウ記事公開やセミナーなどを開催してきましたが、実際に入り込んでサポートするサービスまでは提供できていませんでした。

(*)2024 年 1 月に実施したカスタマーサポート調査についてまとめた「カスタマーサポート白書 2024」は以下よりダウンロードいただけます。

<https://tayori.com/f/document-form-fb-cswp>

カスタマーサポート（問い合わせ対応業務を担う）部門や専任状況について教えてください。

	専任担当者のみ	アウトソーシングのみ	主に専任担当者 一部をアウトソーシング	主にアウトソーシング 一部を専任担当者	専任はおらず 兼任担当者のみ	兼任担当者と アウトソーシング
全体	33.7%	7.4%	13.3%	5.5%	31.7%	8.4%
企業規模 小	33.0%	3.9%	3.8%	1.9%	49.5%	4.9%
企業規模 中	37.9%	7.8%	12.6%	4.9%	28.2%	8.7%
企業規模 大	30.1%	10.7%	20.4%	9.7%	17.5%	11.7%

全体で40%が兼任+アウトソーシング
小規模組織では約50%が兼任のみで対応

所属しているカスタマーサポート（問い合わせ対応業務を担う）チーム規模について教えてください。

	1名	2名	3名～10名未満	10名～30名未満	30名～100名未満	100名以上
全体	13.9%	23.3%	28.8%	16.2%	8.7%	9.1%
企業規模 小	34.0%	35.9%	23.3%	1.9%	4.9%	0.0%
企業規模 中	5.8%	21.4%	34.0%	25.2%	10.7%	2.9%
企業規模 大	1.9%	12.6%	29.1%	21.4%	10.7%	24.3%

従業員数 規模小：100名未満 規模中：100名～1000名未満 規模大：1000名以上

2024年1月実施カスタマーサポート調査より

今回提供するカスタマーサポート代行は、カスタマーサポートツールを提供する Tayori がお客様のお悩みを代行やコンサルティングで解決を行うプランです。FAQ の課題に対しては、FAQ 構築改善のプロフェッショナルであるハイウェア株式会社 代表取締役樋口氏をパートナーに迎え、Tayori と共に知見を活かしたコンサルティングや、運用代行なども行います。

そのほかにも、AI チャットボットの構築運用、お問い合わせ対応代行や Tayori 導入支援やフロー改善など支援の幅を最大限に広げながら、お問い合わせ対応力の向上をご支援してまいります。

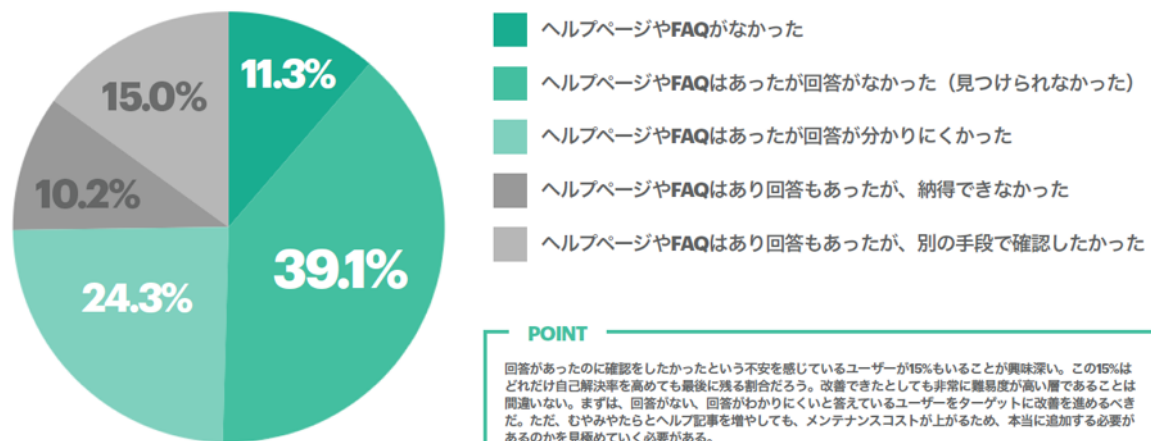
成果を出す FAQ 代行プランについて

FAQ は多くの企業に利用されていますが、お客様視点で見たときにその問題を解決しきれていません。「カスタマーサポート白書 2024」では、FAQ を閲覧後もお問い合わせに至った原因として「ヘルプページや FAQ はあったが回答が見つけれなかった/回答がわかりにくかった」という回答が 63.4%となっており、お客様の自己解決を促す FAQ がうまく機能していない現状が明らかになっています。その理由としては、FAQ の内容がよくある質問になっていないことや、質問の記載がわかりづらい、改善運用できておらず中身が古いことが挙げられます。

05 ヘルプページを設置したり、記事の品質を高めることで、自己解決率は改善できる

63.4%が、ヘルプページで答えが見つからず問い合わせた経験あり。11.3%は、そもそもヘルプページを作っていない。

あなたが購入した商品やサービスに問題が発生した際、自己解決できずお問い合わせに至った理由として当てはまるものをお選びください。

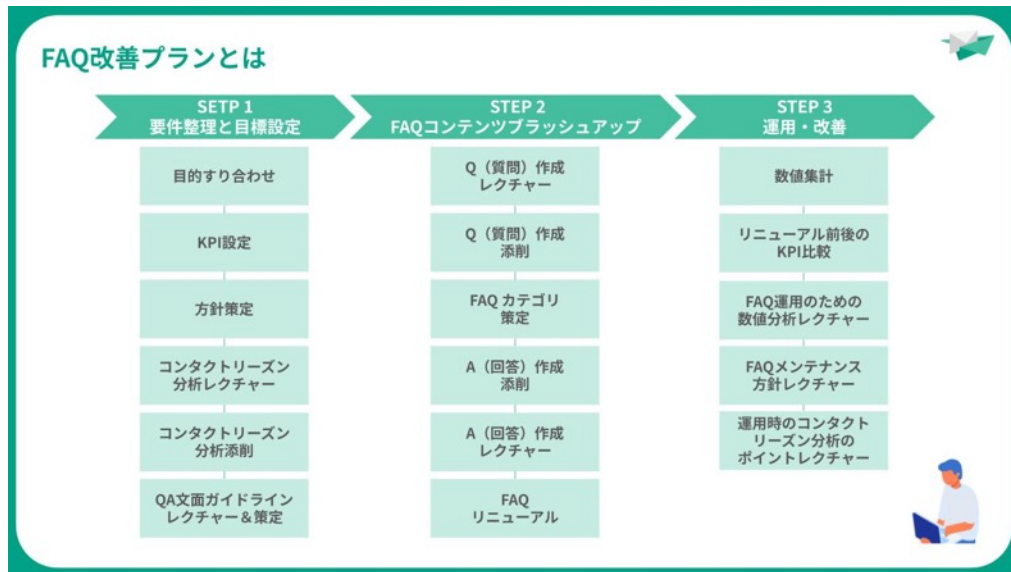


Tayori

2024年1月実施カスタマーサポート調査より

成果を出す FAQ 代行プランは、これまでに 6900 以上の FAQ 作成に利用されてきた Tayori が専門家と共に FAQ 全体の改善を代行やコンサルティングを通じて成功へ導くメニューです。FAQ の目標設定や改善の方針策定、コンタクトリーズン分析を用いた質問（Q）や回答（A）のブラッシュアップ、FAQ の運用改善として見るべき指

標のご提示など、お客様の課題やお悩みに沿った改善をパートナーの FAQ プロと共にご提案を差し上げます。解決にあたっては、改善提案をはじめとするコンサルティングから、社内体制の状況やそもそも体制を整えるのが難しいといった課題にはまるごと代行まで、それぞれの課題に合わせてご支援します。



<セミナー開催>FAQ はプロに任せる時代へ！投資対効果の最大化を目指す「FAQ 代行」とは？

成果を出す FAQ 代行プランについて、パートナーである樋口氏と一緒に解説をいたします。当日は、FAQ 改善や費用対効果におけるお悩みをどう解決するのか。代行を依頼した際には、どのように課題を解決し成果を出す FAQ を作っていくのかのご説明いたします。当日ご参加された方には、特典もございますので是非ご参加ください。

セミナー参加者特典あり！

FAQはプロに任せる時代へ！

**投資対効果の最大化を目指す
FAQ代行とは？**

2024 **9.18** (水) 12:00 - 13:00

FAQ Pro.
ハイウエア株式会社 代表
樋口 恵一郎

日時：9月18日（水）12時～13時

登壇者：ハイウエア株式会社 代表取締役 樋口 恵一郎氏

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部営業チーム 福島 高大

開催形式：オンライン（Zoom）

申し込み：<https://tayori.com/q/seminar/detail/670397/>

成果を出す FAQ 代行プランパートナー ハイウエア株式会社 代表取締役 樋口 恵一郎氏

企業の FAQ サイトではユーザーの問題解決率が低いのが現状です。原因は、「結果の出る」ロジックについて標準的なものが世の中にないため、手探りとベストエフォートでの FAQ 運営が企業でなされているからだと思います。FAQ 改善とは、自分で問題解決をしたい「優良ユーザー」が実際に高率で解決ができるようにする取り組みです。そのために、私たちは効果が向上するロジカルな運営を提供し、実効果を継続的に可視化（数値化）していきます。FAQ の目的は、問題を「自己解決」できるユーザーを増やすことによって、有人対応（コールセンターなど）への問い合わせ数を緩和することで。企業側はコストが激減するだけではなく、ユーザーからの満足度は向上する、Win × Win の取り組みです。



Tayori 担当者より

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部営業チーム 福島 高大

お問い合わせ対応業務は、企業やサービス事業においてお客様との信頼関係を築くために欠かせない重要な業務です。しかし、よくあるご質問（FAQ）は多くの企業で活用されているにもかかわらず、その効果や費用対効果を最大限に引き出すための取り組みが十分に行われていないケースも少なくありません。そこで私たちは、Tayori という SaaS ツールに FAQ の構築や運用の改善の代行サービス「成果を出す FAQ 代行プラン」を通じて皆様にプラスでご提供し、皆様とそのお客様の「良い関係づくり」を力強くサポートを行うことで、さらなる信頼を築き上げていくお手伝いができることを心から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」4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 6 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/>



PR TIMES

【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/>) の運営

- Web ニュースメディア運営、等

URL：<https://prtimes.co.jp/>