

【新生活の引越し手続きに関する調査】

約7割はお問い合わせで困った経験あり

半数以上が電話の繋がる速さに改善を望んでいる傾向

カスタマーサポートツール「Tayori」ご利用アカウント数3万を突破！



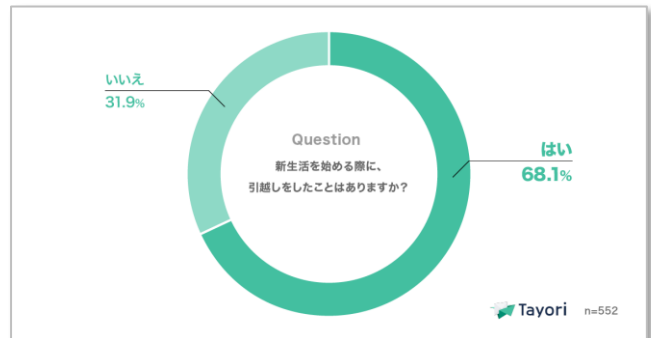
カスタマーサポートツール「Tayori（タヨリ）」を運営する株式会社 PR TIMES（東京都港区、代表取締役：山口拓己、東証一部：3922、以下：PR TIMES）は、「新生活を始める際の引越し手続き」に関して、新生活を開始する機会が多いと考えられる21歳～39歳の男女552名に対して、インターネット調査によるアンケートを実施いたしました。また、2020年1月に「Tayori」のご利用アカウント数が3万を突破したことをお知らせいたします。

「新生活を始める際の引越し手続き」に関する調査結果

「新生活を始める際の引越し手続き」に関するアンケート調査を21歳～39歳の男女552名に対して実施いたしました。（2020年2月 インターネット調査にて実施）

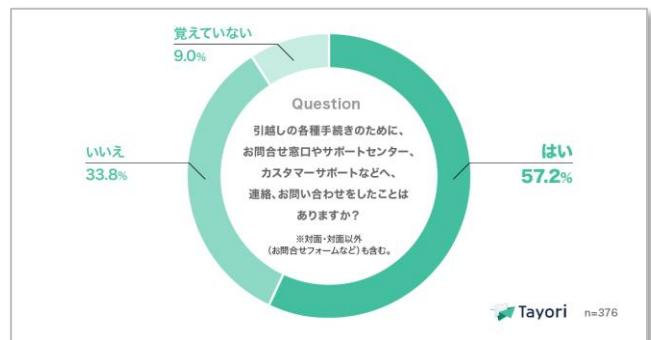
●新生活を始める際に、引越しをしたことはありますか？

約7割が「はい(68.1%)」と回答



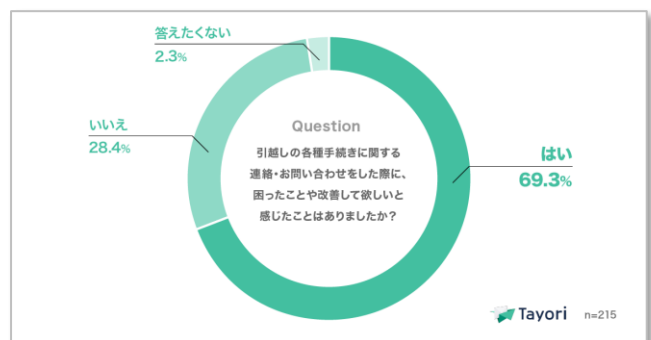
●引越しの各種手続きのために、お問合せ窓口やサポートセンター、カスタマーサポートなどへ連絡、お問い合わせをしたことはありますか？ ※対面・対面以外(お問合せフォームなど)も含む。

新生活を始める際に、引越しをしたことがある方へ質問したところ、約6割がお問い合わせをしたことがあると回答。（「はい」57.2%）



●引越しの各種手続きに関する連絡、お問い合わせをした際に、困ったことや改善して欲しいと感じたことはありましたか？

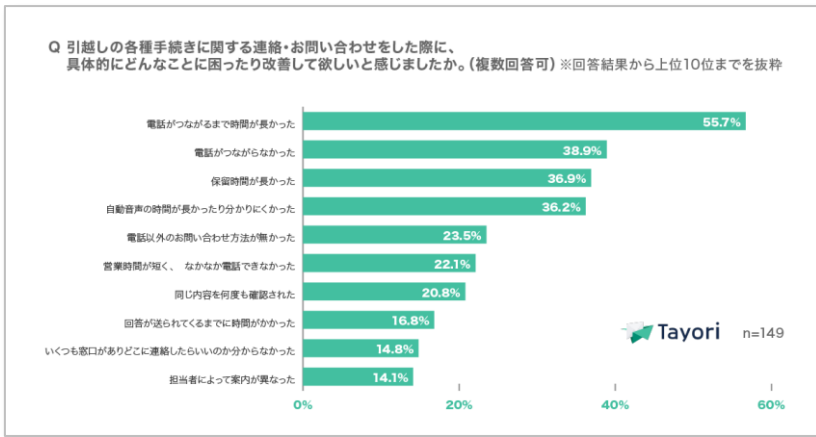
引越しの際に、お問い合わせをしたことがある方へ質問したところ、約7割が困ったことや改善して欲しいと感じたことがあると回答。（「はい」69.3%）



●引越しの各種手続きに関する連絡、お問い合わせをした際に、具体的にどんなことに困ったり、改善して欲しいと感じましたか。(複数回答可)

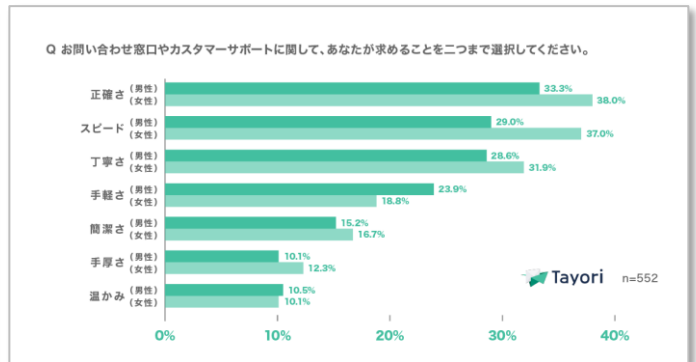
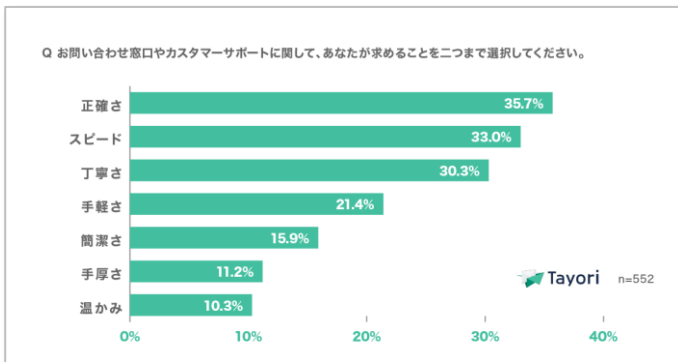
※回答結果から上位10位までを抜粋

困ったことや、改善をして欲しいと感じたことがある方へ、具体的な内容を質問したところ、約半数が電話の繋がる速さに改善を望んでいることが分かりました。
 (「電話が繋がるまで時間が長かった」55.7%)

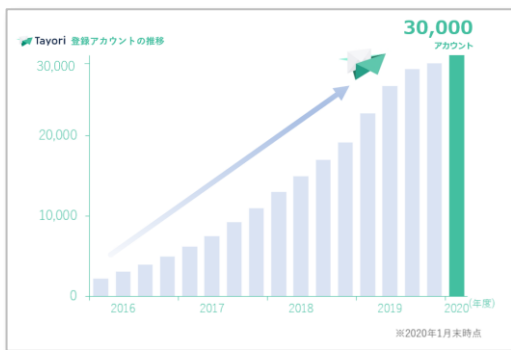


●(引越しに限らず) お問い合わせ窓口やカスタマーサポートに関して、あなたが求めることを二つまで選択してください。

お問い合わせ窓口やカスタマーサポートに求めることは「正確さ」「スピード」「丁寧さ」が上位に来ました。男女別のデータでみると、男性は「手軽さ」、女性は「スピード」において差が大きく違いが出ていました。



カスタマーサポートツール「Tayori」 ご利用アカウント数 3 万を突破



「Tayori」は2015年7月よりサービス提供を開始したカスタマーサポートツールです。お問い合わせフォーム・FAQ・アンケート・チャットなどのカスタマーサポートに欠かせない機能を無料から提供しております。※一部有料機能
 2020年1月に、ご利用アカウント数3万を突破いたしました。

●Tayori に込めた私たちの想い

お客様と企業の接点がどんどんデジタル化し、均質化する時代。そんな時代だからこそ、カスタマーサポートを通じた温かみのあるユニークな体験の提供や、密な関係から生まれる顧客理解がビジネスの成長をけん引すると私たちは考えています。そして Tayori の導入によって、お客様の声が組織・チーム全体で可視化され、顧客理解が一層深まることにより、カスタマーサポート体制の強化や改善、更にはカスタマーサクセスの基盤となる「顧客中心」の組織文化を築ききっかけとなって欲しいと願っています。

今後は、カスタマーサポートやお客様対応に従事する方たちが、日々の業務でストレスなく、お客様のサポートにより注力できるように、サービスのリニューアルを段階的に予定しています。お客様と企業の相互の「成功」をサポートできるサービスとなるべく今後も邁進して参ります。

サービス概要

【「Tayori」について】



URL : <https://tayori.com/>

「Tayori」は、お客様と企業の関係が一層重視される時代において、お客様と企業のコミュニケーションをより円滑にすることを目的とした、カスタマーサポートツールです。2020年1月にご利用アカウント数は3万を突破いたしました。「フォーム」「FAQ」「チャット」「アンケート」のカスタマーサポートに必要な4つの基本的な機能を展開するほか、フォームとFAQの連携など、より充実したお客様対応をサポートする機能も揃えています。デバイスごとに最適化したユーザーインターフェースと、カスタマーサポート担当者が使いやすく、導入のしやすいシンプルな仕様で、お客様と企業のより良い関係構築をサポート。フリープランからご利用いただけます。(運営：株式会社 PR TIMES)

【株式会社 PR TIMES 会社概要】

会社名 : 株式会社 PR TIMES (東証一部 証券コード：3922)

所在地 : 東京都港区南青山 2-27-25 ヒューリック南青山ビル 3F

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
- 広報・PR の効果測定サービス「Web クリッピング」(<https://webclipping.jp/>) の運営
- オンライン上で話題化を図るデジタル PR の戦略立案・実施
- 動画 PR サービス「PR TIMES TV」(<https://prtimes.jp/tv>) 「PR TIMES LIVE」(<https://prtimes.jp/live>) の運営
- カスタマーリレーションサービス「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
- スタートアップメディア「BRIDGE」(<https://thebridge.jp/>) の運営、等

URL : <https://prtimes.co.jp/>

