

2023年10月5日  
株式会社 PR TIMES

# カスタマーサポートツール「Tayori」がグッドデザイン賞を受賞

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）は、運営するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）が、2023年度グッドデザイン賞（主催：公益財団法人日本デザイン振興会）を業務用システム・サービスカテゴリにおいて受賞したことをお知らせいたします。



## 誰もが専門知識なく、シンプルに使いこなせるデザインが評価

カスタマーサポートツール「Tayori」は、抜け漏れなく顧客対応する体制を特別な知識が無くても迅速に構築できるサービスです。「フォーム・受信箱」「FAQ」「チャット」「アンケート」の4つの機能をノーコードで専門知識なく、作成・運用ができます。人手不足の中、生産性を高めるために手軽にカスタマーサポートをDXできることから、中小企業から大企業の新規事業部門など、6万超のユーザーにご利用いただいております。

Tayori のデザイン・プロダクト開発では、以下の2点を意識して進めており、誰にも親しみやすく、使いやすいサービスである点が、今回のグッドデザイン賞受賞に繋がったと考えています。

### ① 「DXの最初の一歩」に。だれもが今日から使いはじめることができる

人手不足の中で生産性を維持するには、DX等による業務効率化が急務です。しかし、紙中心の業務を運用していたり、年齢層が高い企業では、ITリテラシーの問題で急なDXが難しい場合も多々あります。

簡単に直感的にフォームやFAQを作成・運用できる操作性を実現することにより、DXの最初の一歩として誰でも使いやすく、生産性の向上が期待できます。また、ChatGPTを活用した「カスタマーサポートAIアシスト機能(β)」を提供（ユーザー向け）するなど、更なる生産性の向上を目指しています。



シンプルかつ直感的な操作でお問合せフォームを作成可能



カスタマーサポート AI アシスト機能 (β) がフォーム項目を提案

## ② カスタマーサポートの「よくあるお悩み」を解決し、顧客との継続的コミュニケーションを創出

企業や事業者にとって、カスタマーサポートは重要な顧客との接点であり、また顧客の声を聞き事業に活かすこともできる貴重な機会です。多くの企業や事業者で導入コストもかけることなくご利用いただけるように、多様な業務にマッチし手軽に始めることができるシンプルな機能をコンセプトにしています。さらに業務の効率化によりできた余裕を、問い合わせ品質改善やコア業務への注力に活かし、顧客サービス向上と顧客との継続的なコミュニケーション創出にも期待いただけます。

### グッドデザイン賞 審査委員による評価コメント（公開コメントより）

オンラインでのカスタマーサポートや顧客とのコミュニケーションは大小の規模を問わずあらゆる業種業界でますます重要性が高まっている。本サービスは、プレスリリース配信で実績のある同社が様々な業界業種のニーズを踏まえて、求められる機能を網羅的に備えながら、専門的な知識がなくても使えるわかりやすいユーザーインターフェイスや幅広く使えるシンプルな画面デザイン、導入しやすいサービスデザインなどが丁寧に行われている点が評価された。

受賞概要や審査委員のコメントはこちらからご覧いただけます。

<https://www.g-mark.org/gallery/winners/16971>

#### 〈グッドデザイン賞について〉

グッドデザイン賞は、1957年に創設され日本で唯一の総合的なデザイン評価・推奨のしくみです。

60年以上にわたり「Gマーク」とともに広く親しまれながら、デザインによって、暮らしや社会をよりよくしていくための活動をしています。

グッドデザイン賞

<http://www.g-mark.org/>



#### 〈グッドデザイン賞受賞展「GOOD DESIGN EXHIBITION 2023」〉

今年度は4年ぶりに東京ミッドタウンを舞台として全受賞対象を展示する受賞展「GOOD DESIGN EXHIBITION 2023」を開催します。会場では、2023年度受賞を含むグッドデザイン賞受賞製品を販売するポップアップストアがオープン。長年愛され続けるデザインに贈られる「ロングライフデザイン賞」の受賞作品も紹介します。さらに受賞者や審査委員を招いてのトークセッションなども予定しています。

Tayoriは受賞プロダクトとして、東京ミッドタウンにて開催される「GOOD DESIGN EXHIBITION 2023」に出展いたします。※Tayoriの展示はミッドタウンタワー内カンファレンスで行われます。

#### GOOD DESIGN EXHIBITION 2023 – 2023年度グッドデザイン賞受賞展 –

会期 10月25日(水)～10月29日(日) 11:00-20:00

10月28日(土)は 21:00 閉場、10月29日(日)は 18:00 閉場

会場 東京ミッドタウン各所

内容 2023年度全受賞デザイン展示

入場無料

### 担当者のコメント

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 事業部長 竹内 一浩

Tayoriは、「よくある疑問を解消する場としてのFAQ」「お便りとしてお客さまの想いを受け止めるフォーム」などカスタマーサポートに必要な要素を誰でも簡単に作成し、運用していける環境を提供してまいりました。そのような点が評価され、グッドデザイン賞を受賞できたことを大変嬉しく思います。

多くの時間や想いを込めた事業やサービスも、意図しない顧客対応で損なうこともあります。私たちはできる限りそのようなリスクを低減し、しっかりと信頼関係を構築していける世界をTayoriを通じて実現していきたいと考えています。

引き続き、日本全国の企業さまにカスタマーサポートDX「はじめの一步」をご支援できるよう尽力してまいります。



株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 マーケティング担当 秋元 尚子

「だれもが今日から使いはじめることができる」シンプルさと、WEBツールでありながら温かみを感じることができるデザインにこだわり、機能開発やブランディングを進めてきました。この度は弊社が目指した点を評価していただき、大変嬉しく思います。

DXや業務の効率化に踏み出すことは簡単ではありませんが、Tayoriがその「最初の一歩」にお力添えできるサービスであり続けたいと考えています。ユーザーエクスペリエンス向上を追究してまいります。



## カスタマーサポートツール「Tayori」について

「Tayori」は、少人数でも最適な顧客体験を提供するカスタマーサポートツールです。「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2022年11月に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ユーザーインターフェースと、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「よくあるお悩み」を解決。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）

URL：<https://tayori.com/>



### 【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」「PR TIMES LIVE」(<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

- Webニュースメディア運営、等

URL：<https://prtimes.co.jp/>