

# 【顧客満足度に技あり】問い合わせは、柔よく剛を制す。 カスタマーサポートツール「Tayori」が TV CM を放映開始

クレームに、技あり。質問対応に、技あり。対応漏れに、技あり。Tayoriで顧客満足度に技あり。

プレスリリース配信サービス「PR TIMES」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、東証プライム：3922、以下：PR TIMES）が提供するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）は、2022年10月19日（水）より「Tayori」初のTV-CM『顧客満足度に技あり』篇をテレビ東京で放映いたします。



そして、放映に先立ち CM 動画を本日より Web で公開いたしました。

Tayori CM『顧客満足度に技あり』編（30秒） <https://youtu.be/CBwqd RWELk>

## Tayori CM『顧客満足度に技あり』制作・放映の意図と概要

### < Tayori が本 CM 放映により目指すもの >

カスタマーサポートツール「Tayori」は、2015年のサービス開始以来、これまでに5万超のユーザー、そしてその先にいる多くの方々の問い合わせ体験を高めるお手伝いをしてきました。企業にとって問い合わせ業務は、サービス向上に向けた利用者の声が集まる貴重な場です。そのため、その業務をサポートすることはサービスの発展へのヒントを得ることにつながります。問い合わせの対応漏れを防ぎ、寄せられたクレームを適切にサービスのアップデートに活かすため、Tayoriをご活用いただきたいと当社は考えています。当社は今回のCM放映を通じて、問い合わせ業務に課題と期待を抱える事業者の皆さまに、Tayoriが頼れる存在であることをお伝えしてまいります。



### < なぜ柔道なのか。CM クリエイティブに込めた思い >

本CMは、経営者がTayori導入を通じて顧客満足度を高めていく過程を柔道をモチーフに展開していきます。事業の発展に正面から向き合い行動する象徴として経営者を主人公に、「クレーム」や「対応漏れ」といった相手を柔よく剛を制すように次々と投げていきます。余計なものがない柔道場に、相対する2名と審判1名という空間作りは、Tayoriの使いやすさとシンプルなデザインを表しています。

また、「クレーム」や「対応漏れ」など問い合わせ対応においてしっかり向き合うべき対象へのリスペクトは、柔道の対戦相手に対する礼の精神に通ずるものがあります。

そして、柔道の試合において「一本」ではなく「技あり」がそうであるように、お客様とのコミュニケーションは、問い合わせ対応一度で終了するものではなく、その後も続いていきます。お客様に何度でも「技あり」対応でお答えしていただきたい、というTayoriの思いも込められています。



## &lt;CM 概要&gt;

タイトル：Tayori 顧客満足度に技あり篇

放映日時：10月19日（水）～11月15日（火）テレビ東京にて放映予定です。

（放映予定の一部 ※変更となる可能性もございます）

10/19、11/8、14「ワールドビジネスサテライト」番組開始前

11/10、11、15「モーニングサテライト」番組時間内

11/11「ガイアの夜明け」番組開始前

## &lt;制作スタッフ&gt;

CD・コピーライター・演出：武藤 雄一

企画：田中 美穂子

アシスタントコピーライター：石黒 早恵実

プロデューサー：渡辺 泰宇

撮影：横浪 修

第一撮影助手：伊藤 僚哉

ヘアメイク：片岡 順子

スタイリスト：小林 久美子

編集：田中 翔也

ミキサー：堀 芳彰

キャスティング：中西 竜太

プロダクションマネージャー：植田 賢、小川さくら



## &lt;今回のCM放映に至るまで&gt;

Tayori 初のTV-CM『顧客満足度に技あり』篇ができるまでに、Tayori が本当に伝えたい価値、そして訴求すべき対象は誰か、何度も打ち合わせを重ねました。クリエイティブディレクター武藤氏の様々な提案の末にたどり着いたのが、ビジネスシーンからは一見遠く見える柔道をモチーフにした企画でした。

実は通ずるところのある柔道と Tayori を結びつけるクリエイティブ、見事な技を披露いただいた谷本育実氏をはじめとする社長役の皆さま、Tayori を象徴するシンプルな世界観を作り上げた制作チーム、そしてそれを撮影するカメラマンの横浪氏をはじめ、プロフェッショナルが集まり、面白いのに洗練されたCM動画ができました。

## CM 発表にあたりコメント

**株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 事業部長 竹内一浩**

Tayori は、無料から気軽に使えるカスタマーサポートツールとして、これまで5万以上のユーザーの方にご利用いただいております。ありがたいことに導入企業のご担当者さまからは多くの喜びの声を頂戴し、それによってコア業務へ集中できる環境を提供できております。日本の生産性を高める上で、問い合わせ業務の効率化をDXにより実現することは、顧客の声に触れ合う重要な箇所となってまいります。しかしながら、まだまだTayoriの認知は限定されています。より広く知っていただく活動の一つとして、TV-CMを開始することにいたしました。新規事業やスタートアップなどマルチタスクされている方々へ問い合わせ業務の効率化において貢献するべく、今後も行動してまいります。

**武藤事務所株式会社 クリエイティブディレクター 武藤雄一氏 コメント**

Tayori は、顧客満足度をアップさせる。その一点をどう伝えていくか。ビジネスツールだから、ビジネスシーンを入れる。その前提が、時として、届けたいスピードを妨げてしまうこともある。一度、コミュニケーションの常識を疑ってみると、30秒という中で、何を、何だけを伝えればいいのか、見えてきます。

クレームに、技あり。質問対応に技あり。対応漏れに技あり。Tayori で技あり。使う方に、ぜひ技ありな顧客満足度をお届けしたいです。

実は、女性の社長役である谷本さんは、柔道の国際大会でいくつものメダルを獲得した超、実力者！撮影終了後に、ボクも、投げさせていただきました。怖かった！！けど、よかったです！



## 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5万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/>



## Tayori 導入企業ご担当者さまの声

実際のご利用企業の声を中心に、その活用方法や実感いただいている Tayori の提供価値について寄せていただいたコメントを紹介します。

### ノーコードで柔軟なカスタマイズが可能。自社サイトからクライアントワークで活用！



#### 株式会社 TIMEMACHINE 代表取締役 石澤 秀次郎 様

Tayori さんは本当に弊社のビジネスのさまざまな面で導入させていただいております。自社サイトは勿論ながらサービスサイトやクライアントワークなどで多岐に活用させていただいております。1番の特徴は煩雑になりやすい顧客データの一括管理と、どんなタイプのサイトにも対応しやすい柔軟なカスタマイズがノーコードで簡単に組み込める点に強く魅力を感じております。サービスです。

### 問い合わせ・受付にかかる工数が 30 時間／月を削減！



#### やまとびと株式会社 取締役 堀井 彬孝 様

Tayori を導入することでお問い合わせ・受付にかかる工数が1ヶ月当たり30時間以上と大幅に削減することができました。お客様に対するサービスの均一化を図ることができることに加えて、リアルタイムでメンバー間でお問い合わせ・受付の情報が共有することができ、お問い合わせ・受付業務に欠かせないサービスです。

### 集計も簡単で取引先とのコンタクト全般に活用、無くてはならないツールに！



#### 株式会社アクティビティジャパン 三上 宣子 様

弊社サイトを利用されている体験事業者や顧客の問合せフォームとして、また、自治体事業におけるセミナー参加者向けのアンケート実施など、お取引先とのコンタクト全般に活用しています。難しいマニュアルが無くても誰でも簡単にフォーマットの作成ができること、集計のしやすさが導入の理由です。今では無くてはならないツールになっています。

### 誰でも簡単に、お客様の声も即時に反映！



#### 株式会社ルネサンス 山本 雅子 様

デジタルツールを活用した顧客へのサポート体制を構築するため、高機能で編集しやすいフォーム作成ツールを探していました。直感的に操作しやすくシンプルな作りのため、高度なスキルや知識がなくても誰でも簡単に利用できる点が気に入っています。運用しながら改善したい箇所は即時変更できるため、お客様の声も反映しやすく助かっています。

## 株式会社 PR TIMES について

## 【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

- 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

- 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/>

PR TIMES