

ヘルプページを見やすく伝わりやすく、簡単に。 Tayori が FAQ 機能で見出しや太字の編集機能を追加

-FAQ ページでマークダウン形式の編集機能を追加 -

プレスリリース配信サービス「PR TIMES」等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）は、運営するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）で FAQ 作成における編集機能のアップデートをいたしました。「#見出し」や「**強調**」などマークダウン形式で FAQ ページに編集を加えることが可能となります。Tayori を通じたお問い合わせにおけるエンドユーザーの顧客体験を高め、ロイヤリティ向上につなげることができるカスタマーサポートツールを目指してまいります。



実際に FAQ を編集して作成した画面

カスタマーサポートツール「Tayori」について <https://tayori.com/>

効率だけでなく顧客体験を高めるカスタマーサポートツールを目指して

「Tayori」は「フォーム」「FAQ」「アンケート」「チャット」といったカスタマーサポートにおける4つの木の機能を提供するWebツールです。特別なパソコンスキルがない方でもノーコードで、問い合わせフォームやよくある質問（ヘルプページ）、アンケートフォームを作ることが可能で、またテンプレートも豊富でWebに不慣れな方でも簡単に作成ができるわかりやすさが特徴です。これまで問い合わせシステムを導入していなかった中小企業から、大企業が多数部署にまたがって使用いただくなど、2022年11月には6万アカウントを突破しています。

FAQ機能はいわゆるヘルプページ（よくある質問）を簡単に作ることができるもので、利用者にとって問い合わせることなくその場で知りたいことが調べられるようになります。問い合わせ対応はその解決にかかるまでの時間でサービスそのものへの満足度にも影響を与えかねません。「Tayori」でもカスタマーサポートツールとして、問い合わせフォーム作成やその管理を目的に導入いただく企業が多い中で、「FAQ」機能を利用する企業が徐々に増えており、これまでに累計1万2000を超えるFAQページが作られてきました。

今回のアップデートでFAQ機能において、簡単な操作性を残したままで見出しや太字の強調などの装飾表示が可能になりました（詳細機能や利用方法は後述します）。Tayoriを通じたお問い合わせにおけるエンドユーザーの利便性や満足度を高めるために、伝わりやすさや表現のしやすさがリッチになっていくことは大切であると考えています。2022年8月にTayori事業部長に竹内が着任して約半年経ち、サービスのアップデートに向けた開発体制も整い、今後さらに機能の拡充を検討できるようになりました。顧客体験を高めるカスタマーサポートツールを目指し、引き続きサービスの改善、アップデートに努めてまいります。

マークダウン形式の編集機能詳細

今回「FAQ」機能においてマークダウン形式の編集機能を追加し、より視覚的に伝わりやすい表記が可能になりました。マークダウン形式は、「#」や「*」といった特定の記号を付けることによって見出し表示や太字表記させるものです。「Tayori」は、ノーコードで全機能を使用でき、Web ツールの操作が苦手な方でもシンプルで直感的な操作で使用できます。そのため、記号を加えるだけで Web 上の表記を編集できるマークダウン形式はTayoriユーザーの皆さまにも安心してご活用いただけたと考えています。

FAQの作成方法

マークダウンを上手に活用しましょう！

ユーザーが読みやすく、伝えたいポイントが分かりやすいQAが作成可能！

専門的な知識の必要なく、タイトルや強調文字（太字）などの文字装飾を実現できます。



【Tayori で使用できるマークダウン形式一覧と記述方法】

今回のアップデートで以下 10 パターンの編集において、マークダウン形式で記述することが可能となります。

見出し／引用／強調／打消し線／水平線／コード／コードブロック／順序付リスト／順序なしリスト／テーブル

<p>見出し</p> <p>半角シャープ+半角スペース（#の数によって6段階まで可能）</p> <p># 見出し1</p> <p>見出し1（半角シャープ1つ）</p> <p>## 見出し2</p> <p>見出し2（半角シャープ2つ）</p> <p>### 見出し3</p> <p>見出し3（半角シャープ3つ）</p> <p>#### 見出し4</p> <p>見出し4（半角シャープ4つ）</p> <p>##### 見出し5</p> <p>見出し5（半角シャープ5つ）</p> <p>##### 見出し6</p> <p>見出し6（半角シャープ6つ）</p> <p>順序なしリスト</p> <p>半角ハイフン+半角スペース</p> <p>- リスト1</p> <p>- リスト2</p> <p>- リスト3</p> <ul style="list-style-type: none"> • リスト1 • リスト2 • リスト3 	<p>順序つきリスト</p> <p>半角1+半角ピリオド+半角スペース</p> <p>1. リスト1</p> <p>1. リスト2</p> <p>1. リスト3</p> <p>1. リスト1</p> <p>2. リスト2</p> <p>3. リスト3</p> <p>引用</p> <p>半角>+半角スペース</p> <p>> この文章は引用文です。</p> <p>この文章は引用文です。</p> <p>コード</p> <p>半角グレイブ・アクセント（バッククォート）+文章+半角グレイブ・アクセント（バッククォート）</p> <p>この文章は、コード表記になっています。</p> <p>コードブロック</p> <p>半角グレイブ・アクセント（バッククォート）3つ+改行+文章+改行+半角グレイブ・アクセント（バッククォート）3つ</p> <p>この文章は、コードブロックされています。</p> <p>複数行の文章をまとめて囲めます。</p>
--	--

それぞれのイメージと記述方法についてはこちらのページを参照ください。

<https://tayori.com/q/testmarkdown/>

Tayori 導入企業ご担当者さまの声

FAQ 機能は徐々にご利用いただくお客様が増えており、社内外の問い合わせ対応に広い用途で活用いただいています。

今回のアップデートについて、日ごろからクライアントごとの業務フローの整理などに「Tayori」、そして「FAQ」機能をご利用いただいている株式会社エフ・コードの〇〇様より FAQ 機能の活用についてコメントをいただいております。

株式会社エフ・コード インサイドセールス統括 阿部 朱美 様

多くのクライアント様から多岐にわたるご要望をお受けし業務をすすめております。クライアント様により各業務の対応方法や使用するツールが異なることや、フローの変更、疑問点とその回答など、担当者個人は理解していても、全体への周知徹底が難しいという課題がありました。

そこでTayoriを導入・FAQ機能を活用し、各クライアント様ごとの業務フローやツールの管理と周知、またメンバー全員に編集権限を付与し業務で得た知見やノウハウをFAQに投稿する運用を開始しました。そうすることで、業務フローや使用ツールなどの周知徹底はもちろん、属人的に蓄積されていた知見やノウハウを形式知化・一般化することができ、業務のクオリティ向上や管理者の負担が軽減されました。社内の業務におけるFAQ活用にもお勧めします！！

**Tayori 事業部カスタマーサクセス担当より****プロジェクト担当 | 株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 カスタマーサクセス担当 竹縄颯太**

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6万以上のお客様にご利用いただいております。

日々カスタマーサクセス担当としてお客様とお話させていただく中で、「こんな風に機能が進化したら嬉しい」と様々なお声をいただきます。今回のアップデートで、そういったお客様のご期待に少しでもお応えできていたら幸いです。

引き続きアップデートを重ね、より多くのお客様の課題解決のサポートができるよう行動してまいります。

**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おります。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 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 クリップング」(<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/>