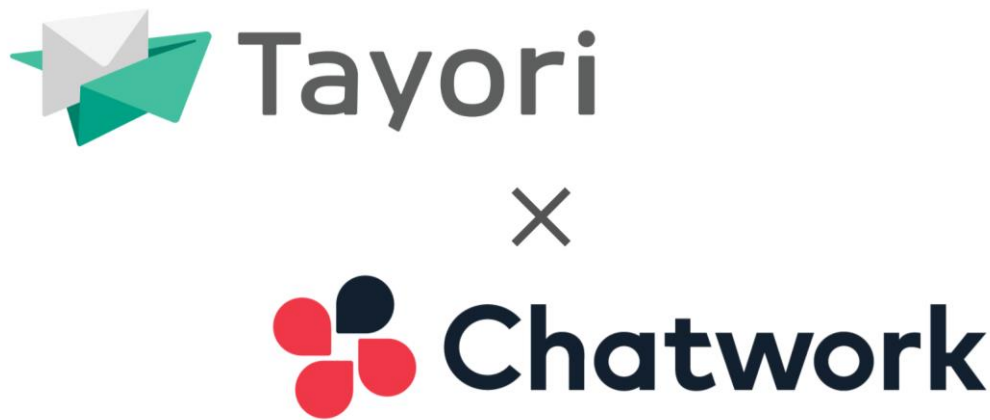


コミュニケーション課題のDXに。カスタマーサポートツール「Tayori」とビジネスチャット「Chatwork」が連携開始

- 5月には問い合わせ通知がChatworkで受け取れるプロダクト連携を予定 -

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、Chatwork 株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役 CEO：山本正喜、以下：Chatwork）とかねてからの業務提携を強化し、新たな連携を開始いたしました。連携施策の第一弾として、2023年3月28日（火）より「Chatwork DX 相談窓口」で、カスタマーサポート業務をDXで効率化したいという方に対して「Tayori」を新たな提案サービスとして案内します。また、今後「Tayori」で作成したフォームからお問合せを受けた場合、同社が運営するビジネスチャット「Chatwork」での通知受け取りが可能となるプロダクト連携を2023年5月までに実装予定です。



【Chatwork DX 相談窓口】 <https://pf.chatwork.com/dx-center/>

両サービスの連携で企業コミュニケーションのDXを推進

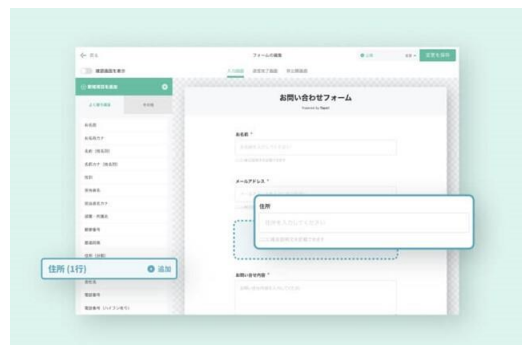
「デジタルトランスフォーメーション（DX）」という言葉が定着して来ましたが、「何から初めて良いかわからない」「自社に合ったサービスが分からない」といった悩みを抱える中小企業も少なくありません。「Chatwork DX 相談窓口」では、さまざまな場面で中小企業のビジネスの効率化やDXを推進するサービスを紹介しており、専任の担当者が最適なお提案をします。

2021年9月には、当社が運営するタスク・プロジェクト管理ツール「Jooto」と「Chatwork」が連携しており「Chatwork DX 相談窓口」で案内を開始しています。加えて、「Jooto」の更新を「Chatwork」で通知できるようにプロダクト連携も完了しています。

【タスク管理「Jooto」とビジネスチャット「Chatwork」が業務提携 進捗管理と報・連・相のDX推進を支援】
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000001121.000000112.html>

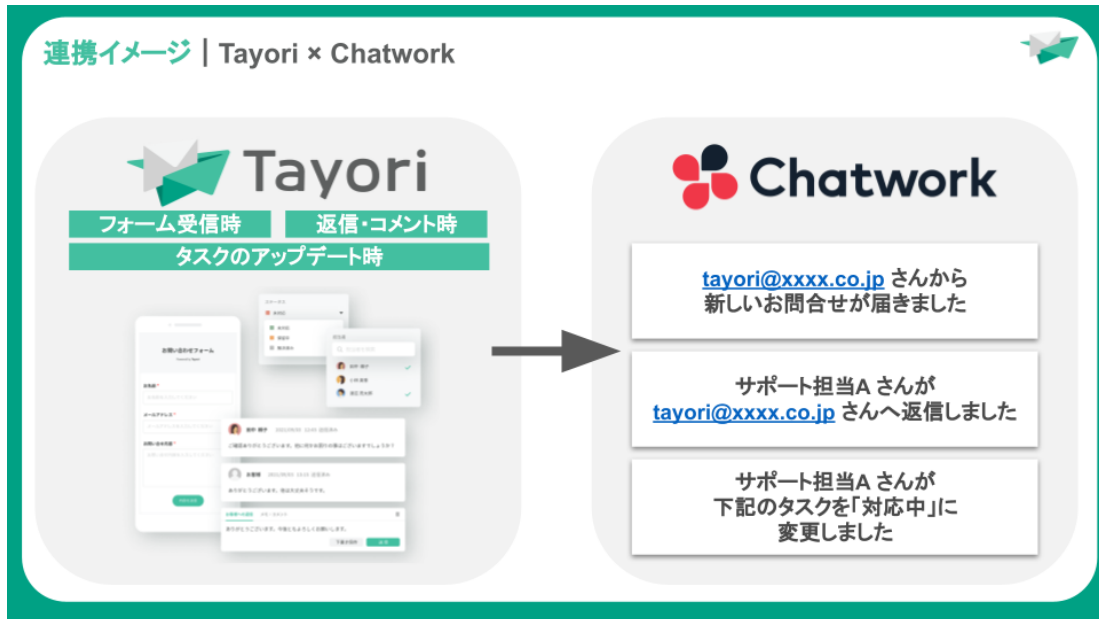
今回、「Chatwork DX 相談窓口」での提案サービスにカスタマーサポートツール「Tayori」が加わります。「Tayori」は、専門的な知識不要で手軽に利用できるフォーム作成機能やFAQ作成機能の特徴とし、これまで中小企業から大企業まで6万超のカスタマーサポート業務に従事するユーザーを中心に活用いただいています。両サービスともにシンプルな操作でITツールに不慣れな方も使いやすいことが特徴であるため、顧客とのコミュニケーションに課題を感じている企業のDXに向けた解決策の一つになればと考えております。

【Chatwork DX 相談窓口 Tayori 紹介ページ】
<https://dx-center.chatwork.com/service/tayori/>



2023年5月にはプロダクト連携で、問い合わせ通知が「Chatwork」で可能に

Chatwork が展開する国内利用者数 No.1*のビジネスチャット「Chatwork」は、メール、電話、会議にかわる次世代のビジネスコミュニケーションツールとして、企業の業務効率と生産性向上を支援しています。今後、ビジネスチャット「Chatwork」とカスタマーサポートツール「Tayori」は、プロダクト面でも連携を予定しています。



具体的には、「Tayori」を通じてお問い合わせいただいたお知らせを、「Chatwork」にて通知する機能を2023年5月までに実装します。

カスタマーサポート業務に従事する方々は問い合わせ対応以外の業務も多く、メール通知のみでは見落とししてしまうというお悩みもいただいています。この連携により、「Chatwork」ユーザーにとっては日ごろ利用するビジネスチャット上で、問い合わせ内容や対応状況を即時に把握することができるようになり、適切なタイミングで顧客対応できるようになります。

提携によせるコメント

Chatwork 株式会社 取締役 COO 福田 升二氏様

Chatwork と PR TIMES はかねてからの業務提携により、中小企業の業務効率化とともに支援してきました。「Tayori」は HTML や CSS の知識がなくても簡単にフォーム作成ができることから、IT ツールに対して苦手意識や不安がある企業様でも十分に使いこなせるツールであると考えます。簡単・シンプルな設計は私たちの「Chatwork」と同じく、IT 活用や DX 推進の第一歩としてお役立ていただけたらと考えており、この度の提供開始を大変嬉しく思います。

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

カスタマーサポートツール「Tayori」は、無料で気軽に使えることから、6 万以上のユーザーの方にご利用いただいております。特に専門的な知識が不要で簡単にフォームや FAQ を作成・運用ができることで、中小企業の IT 活用に貢献してまいりました。しかしながら、Tayori をご存じの方はまだ多くなく、その活用がより広がる機会を模索しておりました。この度、Chatwork ご利用の皆さまに、「次なる IT 活用の一手」としてご提供できることを大変嬉しく思います。

**株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 カスタマーサクセスチーム 桑田 沙羅**

「Tayori」ユーザーのお客様は顧客をお待たせすることなく対応を行いたいとの思いをお持ちです。そのような中で、社内コミュニケーションツールとして採用されている「Chatwork」との連携は待ち望まれていました。今回の取り組みにより、サポート業務に従事される方の抱える課題の解決策として「Tayori」が寄り添い、多くの方とのよりよいコミュニケーションにつながる支援ができればと思います。



Chatwork 株式会社について

「働くをもっと楽しく、創造的に」をコーポレートミッションとして掲げる Chatwork 株式会社は、国内利用者数 No.1*のビジネスチャット「Chatwork」の提供を主力事業として展開しています。「Chatwork」は、中小企業を中心とした民間企業、教育機関、官公庁など 386,000 社以上に導入され（2022 年 12 月末日時点）、各組織の生産性向上やコミュニケーション活性化に貢献しています。

* Nielsen NetView 及び Nielsen Mobile NetView Customized Report 2022 年 5 月度調べ月次利用者（MAU:Monthly Active User）調査。調査対象は Chatwork、Microsoft Teams、Slack、LINE WORKS、Skype を含む 47 サービスを Chatwork 株式会社にて選定。

代表取締役 CEO : 山本 正喜（やまもと まさき）
 会社設立 : 2004 年 11 月 11 日
 事業内容 : ビジネスチャット「Chatwork」の提供
 コーポレートサイト : <https://corp.chatwork.com/ja/>
 ダウンロードサイト : <https://go.chatwork.com/ja/download/>



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 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/>

PR TIMES