

Tayori、ChatGPT でフォーム作成・返信・FAQ 作成を可能にする カスタマーサポート AI アシスト機能 β 版をリリース

－ カスタマーサポート対応の一步を最新 AI の力でアシスト －

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）において、「ChatGPT」を利用したフォームおよび FAQ 作成支援機能「カスタマーサポート AI アシスト機能(β)」をリリースいたしました。フリープランを含めて Tayori ユーザーは管理画面から無料で利用可能で、お問い合わせフォームの項目や返信案、FAQ 内容などを「ChatGPT」により作成できます。



カスタマーサポート AI アシスト機能リリースの背景

「Tayori」では、これまで中小企業から大企業まで 6 万超のユーザーへ、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 作成機能を提供してきました。

「Tayori」をご利用いただくユーザーには、カスタマーサポート以外の業務と兼務される中小企業の担当者や大企業の新規プロジェクトでコア業務と平行して対応される方も多くいます。そのため問い合わせ対応やそこから顧客の声を活かす活動の重要性を理解しても、リソースを避けずにいるという課題がありました(*)。これまで「Tayori」を導入いただく際も初期のフォームや FAQ 作成に着手できずにいるということもありました。

(*)Tayori カスタマーサポート調査より

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000001246.000000112.html>



「カスタマーサポート AI アシスト機能」は、「Tayori」を無料登録いただいたユーザーであれば、誰でも利用でき、フォームや FAQ の項目・内容、また返信内容を「ChatGPT」を活用した最新 AI で作成することによって、カスタマーサポート業務の負担を軽減できる機能です。「Tayori」は簡単に機能を活用できる点が特徴で、ユーザーも PC 操作などに慣れていない方も多くいます。「ChatGPT」を使って業務を効率化できそうだけど自分では方法がわからないという方も、本機能を活用いただくことで最新 AI によるカスタマーサポート業務の生産性向上を実感いただき、生み出された時間で顧客対応品質の向上やコア業務に活用していただくことを期待しています。※提供する内容は、技術進化に合わせて順次更新いたします。

カスタマーサポート AI アシスト機能の内容

Tayori のカスタマーサポート AI アシストでは、以下 5 つの機能をご利用いただけます。

① フォーム項目案の作成

お問い合わせやイベントの概要を記載するだけで、フォーム項目案を AI が生成します。

② 返信案の作成

お客様からのお問い合わせ内容に対する返信案を AI が生成します。

③ FAQ 内容案の作成

作成したいテーマや概要を入力するだけで AI が FAQ 項目案を作成します。

④ FAQ 項目案の作成

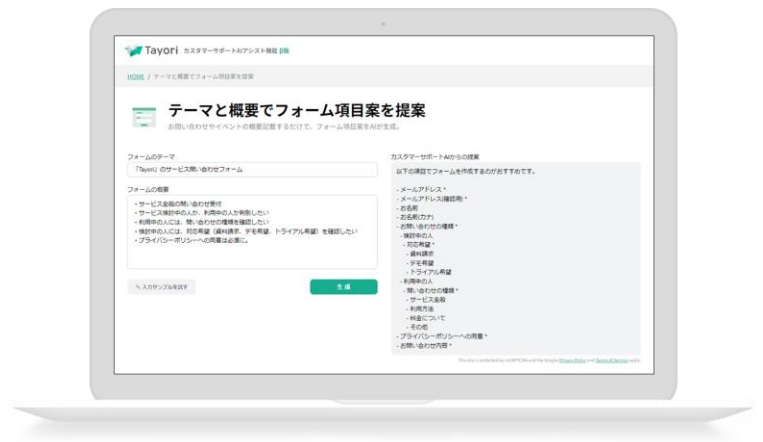
作成したいテーマや概要から FAQ 項目案を AI が提案します。

⑤ FAQ 内容案の作成

お問い合わせと返信内容から FAQ 内容案を AI が提案します。

本機能では、ChatGPT の API を利用しているためデータ利用プライバシーポリシーにおいて、入力されたデータが学習に使われることはありません。ただし、**個人情報などの機密情報は入力しないようにご注意ください。**

Tayori にログイン後、管理画面からご利用いただけます。管理画面の左アイコンの「AI アシスト β 版」から機能ページへ遷移します。無料のフリープランの登録でご利用いただけますので、是非 AI アシスト機能を使いフォームや FAQ 作成といったサポート業務の DX にご活用ください。



機能リリースにおける担当者のコメント

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 事業部長 竹内 一浩

インターネット、モバイル、SNS などの技術革新は、その前後で大きく時代を変えてきました。ChatGPT をはじめとした生成 AI は、一時的なブームではなく恒久的となり得る力強さを秘めており、活用できるか否かが今後プロダクトにとって重要になっていくことに疑いの余地はありません。

問い合わせ対応／カスタマーサポート業務分で Tayori をご利用いただくユーザーの皆さまにも、これらの技術を活用いただく環境を用意したいと考えていました。β 版という段階ですが、まずご提供できて嬉しく思います。既存機能はもとより本機能についてもご意見を募り、価値提供ができるようプロダクトを改善していきたく考えております。



株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 デザインエンジニア 水上隆太

急激な進化を遂げる AI 技術、特に話題の ChatGPT はカスタマーサポートへの活用も期待されています。Tayori 開発メンバー内でも、AI の活用法についてデザイン、エンジニアリング、マーケティング等の観点から模索、議論を重ねています。今回の実験的アシストツールのリリースは小さい第一歩ですが、Tayori を便利にする新たな可能性を少しでも感じていただけると嬉しいです。今後の展開にも是非ご期待ください。



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/>



PR TIMES

【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/>