

3分でAIをカスタマーサポートに。 TayoriがAIチャットボットβ版を公開

- FAQデータを連携するだけで簡単にAIチャットボットを作成 -



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、2024年2月28日（水）より、「AIチャットボット機能β版」を提供開始いたしました。TayoriのFAQから出力したデータを読み込むことでチャットボットを作成し、自社サイトなどに埋め込みご利用いただけるようになります。

AIチャットボット機能β版 <https://ai-chatbot.tayori.com>

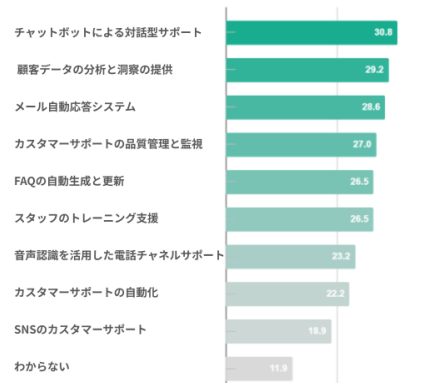
TayoriがAIを活用したカスタマーサポート機能を提供する背景

2023年に広がった生成AIは、これからの企業活動を支える技術として期待されています。カスタマーサポートの分野においても、約4割の方が生成AIの利用や検討を始めており(*1)、Tayoriにおいては2023年5月に、生成AIと連携し「[カスタマーサポートAIアシスト機能をβ版として提供開始](#)」しました。カスタマーサポートAIアシスト機能を通じて、初めて生成AIを企業活動で利用し、事業立ち上げ時のFAQ作成案や問い合わせ回答の素案作成に役立っているとお声を複数いただいております。生成AIの企業活動への活用は、このように企業の生産性を高め、顧客とのコミュニケーションを積み上げられる可能性をもたらします。

シンプルで誰でも簡単に利用いただけるツールを目指すTayoriだからこそ、生成AIのような先進的な技術を活用した機能をアップデートしていき、多くの方に最適なカスタマーサポートを実現いただきたいと思います。

カスタマーサポートAIアシスト機能の次なる展開として、生成AI利用分野で最も検討意向が高い「チャットボットにおける対話サポート」に取り組み、この度「AIチャットボット機能β版」をリリースしました。

カスタマーサポートにおいて、生成AIを利用している（したい）分野として当てはまるものを全てお選びください。



(*1) 2024年1月24日発表 [Tayori カスタマーサポート調査](#)より

AI チャットボット機能β版の提供内容

「AI チャットボット機能β版」では、Tayori の FAQ から出力したデータを AI チャットボットへアップロードすると自社サイトへ設置可能なコードを生成いたします。新たにチャットボット用の FAQ 作成や更新をする必要はなく、これまで運用してきた FAQ がそのままチャットボットの知識になります。そしてチャットボットに入力されたキーワードから生成 AI が類推して結果を導き出すことが可能となります。

Tayori ならではのシンプルな操作性となっており、基本的に一問一答形式でお問合せの回答を行います。そのため、チャットボット運用のためのシナリオを検討する必要もなく、FAQ さえあればすぐに始めることができます。また、Tayori の FAQ をそのまま使って作成するので、FAQ を別に作成する手間も省くことができます。

ベータ版では無料で提供する本機能は、正式版提供の後も、プロフェッショナルプラン（月額 9400 円～）とエンタープライズプラン（月額 2 万 5400 円～）で追加費用等なくご利用いただける予定です。

AI チャットボット作成の7つのSTEP（コード生成まで3分程度で完了します）

1. AI チャットボットサイトへアクセス
2. 「新規作成・編集」でAI チャットボットのタイトルを入力
3. 「タイトル・メッセージ」でチャット開始時のメッセージを入力
4. 「デザイン」でデザインを選択
5. 「AI 設定」で FAQ データのアップロードや、問い合わせ/FAQ ページの連携
6. 「生成」でプレビューの確認や、コード生成、設定番号の確認
7. 自社サイトでコード埋め込み



AI チャットボット動作画面イメージ



AI チャットボット機能設定画面イメージ

今後の展開

「AI チャットボット機能β版」は、2024 年 5 月頃まで無料公開を予定しています。Tayori はフリープランで FAQ を1つまで作成できるため、無料で AI チャットボット機能をご利用いただくことが可能です。リリース後に頂く声を反映しながら、無料公開終了後はプロフェッショナルプラン/エンタープライズプラン(*2)に連携する予定です。

例えば、FAQ を更新すれば AI チャットボットが参照する回答データも自動で更新されるなどの機能もアップデートを予定しています。そのため、Tayori で提供する FAQ を定期的にアップデートして“FAQ を育てる”ことが、AI チャットボットの精度を高め、FAQ を通じてお客様の疑問解消にもつながります。

Tayori のシンプルな操作性のままに、AI チャットボットを利用いただくことができるので、これまでカスタマーサポートで AI を活用できていなかった方々にもぜひご利用いただきたく考えております。

(*2)Tayori のプラン詳細 <https://tayori.com/plan/>

お客さまからのクレームを減らすのではなく、お客様とのいい関係をつくる。そのための Tayori です。

Tayori は、行動者が想いを込めた商品・サービスが社会に広がることを目指しています。お客様のことを考えて生まれた商品・サービスが、その対応などで、お客様を困らせるようなことがあってはならない。お客様とのいい関係をつくっていくためのコミュニケーションを積み重ねることで、お客様が満足して商品やサービスを利活用できるようになると Tayori は信じています。

今後も Tayori はアップデートを続け、一部の企業や部署ではなく、どんな企業・事業にも“カンタンに、コストをかけず、最良の技術”を提供してまいります。

そんな Tayori の想いがわかるブランドサイトを公開しました <http://story.tayori.com/>

Tayori 事業部長より

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部長 竹内 一浩

1月にカスタマーサポート調査で「生成 AI の CS 活用は二極化」と発表しました。生成 AI が業務を革新する力に疑いの余地はありませんが、まだ多くの企業で導入に至れていません。一方で、2023年に公開したカスタマーサポート AI アシストでは、Tayori を通じて初めて生成 AI に触れ、役立っているというお話を幾度も聞いてきました。今回の AI チャットボットは、Tayori で日頃 FAQ を作成し磨いてる皆様の体験も向上し、より多くの方が生成 AI を活用する機会になると想像しています。私たち自身も顧客との信頼を積み上げる環境を提供し続けてまいります。



カスタマーサポートツール「Tayori」について

「Tayori」は、お客様とのいい関係をつくるためのカスタマーサポートツールです。PC 操作に不慣れな方にとっても簡単でシンプルな操作性が特徴で、「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操作性と、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“カスタマーサポートのよくあるお悩み”を解決します。（運営：株式会社 PR TIMES）

URL：<https://tayori.com/>



Tayori

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

- 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

- プレスリリース専用エディター「PR Editor」(<https://preditor.prtimes.com/app/>)の運営

- Web ニュースメディア運営、等

URL：<https://prtimes.co.jp/>