

宿泊 DX で 85% の問い合わせを事前に解決。宮城温泉宿の導入事例で Tayori が小売・サービス業界部門 1 位獲得 / BOXIL SaaS AWARD 2024

- BOXIL SaaS セクションメール共有・問合せ管理システム部門 1 位を同時受賞 -



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3月4日（月）、今最も評価されている SaaS を表彰する「BOXIL SaaS AWARD 2024」において、小売・サービス業に関連する企業の生産性向上に貢献した事例を対象とする「導入事例セクション小売・サービス業界部門 1 位」を獲得しました。

また、同時に 2023 年中に「BOXIL SaaS」上へ投稿された口コミを対象に、総得点がもっとも高いサービスとして「BOXIL SaaS セクションメール共有・問合せ管理システム部門 1 位」を獲得しました。

BOXIL SaaS AWARD2024 について <https://boxil.jp/awards/2024/>

「BOXIL SaaS AWARD（ボクシル サース アワード）」は、SaaS 比較サイト「BOXIL SaaS」を運営するスマートキャンプが、優れた SaaS を審査、選考、表彰するイベントです。年 1 回、3 月 4 日の「SaaS の日」を記念して発表される本イベントのほか、Spring、Summer、Autumn、Winter の四半期ごとにも、優れた SaaS が表彰されます。

「FAQ」と「フォーム」を活用し、業務負担の軽減と接客の質を高めることに成功

「BOXIL SaaS AWARD 2024」で、Tayori が受賞した「導入事例セクション小売・サービス業界部門 1 位」では、小売・サービス業に関連する企業の生産性向上に貢献した事例として、株式会社一の坊様の導入事例を評価いただきました。

一の坊様は、1950 年創業のホテル・観光業の会社で、宮城県内で複数の宿泊施設や飲食店を運営しており、従業員数はグループ全体で 300 名にのぼります。同社が運営する宿泊施設「温泉山荘だいこんの花」は、数年前から宿泊 DX の方針を掲げ、宿泊予約や問い合わせ対応のデジタル化を進めてきました。

数年前から宿泊予約や問い合わせ窓口をウェブだけに変更、メールの問い合わせが一気に増えたことを契機に、Tayori を導入いただき、主に、「FAQ」と「フォーム」機能をご利用いただいております。

【受賞した株式会社一の坊様の導入事例のポイント】

・お客様視点と情報量に特化した FAQ

FAQ の作成ではお客様視点を意識し、情報を充実させることに注力。お客様がどのような疑問を抱くのか、どこに不安を感じるのか、日頃からスタッフ間で議論しながら FAQ を作成しています。

結果として 1 日 70 件あった問い合わせが 10 件に減少し、日頃の接客の質もさらに高めることができました。

・チーム内のナレッジ共有が加速。スタッフのスキルアップに

FAQ をきっちり作ることで各ケースごとの対応が明確になり、お客様対応の基礎部分を統一しやすくなりました。問い合わせに返答する場合も、FAQ を参照したり、フォームで過去の問い合わせ履歴を参照したりして、スタッフ一人ひとりの引き出しが多くなっています。電話だと振り返りが難しいため、すべての記録が残る Tayori での管理を好評いただいています。



Tayori の FAQ 機能を活用した「温泉山荘だいのこの花」のヘルプセンター実際の画面

株式会社一の坊 宿泊施設「温泉山荘だいのこの花」 統括マネージャー佐竹様より

この度の受賞、誠にありがとうございます。宿泊 DX に取り組み始めた初期段階から Tayori を利用させていただいており、その導入事例を取り上げていただけたことは非常に光栄です。

Tayori はお客様の利便性ならびに社内の生産性向上だけではなく、当初は予想していなかったチーム内のナレッジ共有にも非常に大きな効果をもたらしてくれました。直感的に操作ができることで運用のハードルを下げてくれて、その分スタッフ各々が FAQ の設問・回答などに純粹に取り組むことができました。私どもではお客様に宿泊当日の楽しみだけではなく、宿泊前の予約や宿泊後の余韻に至るまで楽しませたい思いでおります。

今後もお客様のサポートそしてコミュニケーションツールとして Tayori を活用してまいります。

カスタマーサポートツール「Tayori」が宿泊 DX に貢献できること

Tayori は、同日に発表された「BOXIL SaaS AWARD Spring 2024」でも、メール共有・問合せ管理システム部門の「Good Service」、「料金の妥当性 No.1」、「初期設定の容易さ No.1」、「サポートの品質 No.1」、「機能満足度 No.1」、「カスタマイズ性 No.1」、「使いやすさ No.1」に選出されたことで、「BOXIL SaaS セクションメール共有・問合せ管理システム部門 1 位」を獲得しました。

今回 Tayori が受賞したメール共有・問合せ管理システム部門の「Good Service」は 2023 年中に「BOXIL SaaS」上に投稿された 1 万 8000 件の口コミを対象に、同部門で総得点の高いサービスに対して、各口コミ項目 No.1 は「BOXIL SaaS」上に投稿された「口コミによるサービス評価」9 項目を対象に、同部門、各項目において一定の基準を満たした上で、最も高い平均点を獲得したサービスに対して、付与されるものです。

なお、「BOXIL SaaS AWARD Spring 2024」の詳細、選考基準は、[公式サイト](#)でご覧いただけます。

Tayori は、デジタルツールを使うのが初めての方や苦手な方でも直感的に利用可能で、誰でも簡単にお問い合わせフォームや FAQ を作成、編集、更新することができます。インバウンド需要や国内の旅行需要の増加などで問い合わせが多く集中する一方、対応スタッフも限られる観光・宿泊事業者様においては、こうした Tayori の特徴を評価いただいています。一の坊様の導入事例にもあるように、現場の負担を軽減しつつ、お客様対応の質を高めることにもつなげていただいています。

この度、宿泊業界における DX の重要性とその実現方法に焦点を当て、Tayori と旅館への DX ツールを提供する株式会社プロフィックス様の 2 社でオンラインセミナーを実施いたします。

【宿泊 DX】業務効率化と顧客満足度の両立を徹底解説！ ～業務効率化で顧客ファーストを実現～

開催日時：2024年3月13日（水）12:00～13:00

開催形式：オンライン

登壇者：

株式会社プロフィックスクラウド事業本部 クラウドソリューション推進部 戸塚 大地

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 福島 嵩大

セミナー詳細お申込みページ：

<https://event.on24.com/wcc/r/4495172/5447AE147CC3CFF40A8D4DAEACE3F58D?partnerref=tayori>

宿泊DX

業務効率化と顧客満足度の両立を徹底解説!

PR TIMES
株式会社 PR TIMES
Tayori 事業部 セールズ担当
福島 嵩大

業務効率化で顧客ファーストを実現

PROPHIX
株式会社プロフィックスクラウド事業本部
クラウドソリューション推進部 整理収納アドバイザー
戸塚 大地

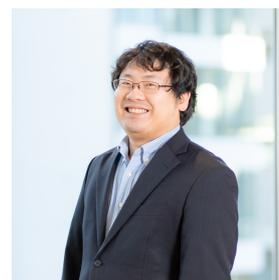
2024. 3.13 wed 12:00 START

無料オンラインセミナー

受賞に寄せる Taori 担当者のコメント

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 カスタマーリレーションズチーム 松本 恵弥

株式会社一の坊様の導入事例が受賞したこと、大変嬉しく思います。株式会社一の坊様はお越しいただいたお客様への接客に全力を尽くそうするお姿が印象的で、FAQ もお客様視点で考え抜かれた項目が並んでいます。Tayori は業務の効率化だけではなく、ご利用いただく企業様のサービス品質が向上し、その先にいるお客様との関係性強化にお役立てできることを目指しています。Tayori が目指している価値を体現された株式会社一の坊様の導入事例の受賞は、非常に嬉しいことであり、今回の受賞を機に、より一層 Tayori のサービスを向上させたいと考えております。



BOXIL SaaS AWARD 2024 について

エントリー式で審査する「導入事例セクション」と、データを元に定量評価する「BOXIL SaaS セクション」「BOXIL SaaS 質問箱セクション」の計3つのセクションを設けています。各セクションの選考基準に従い、それぞれの部門ごとにもっとも評価の高いサービスを部門1位として選出します。さらに部門1位の中から、総合1位を選出し、その証として「Best SaaS in Japan」の称号が与えられます。「BOXIL SaaS AWARD 2024」の詳細、選考基準は、[公式サイト](#)をご覧ください。

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/>

【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/>

PR TIMES