

新機能「チャット」と新 UI を公開！

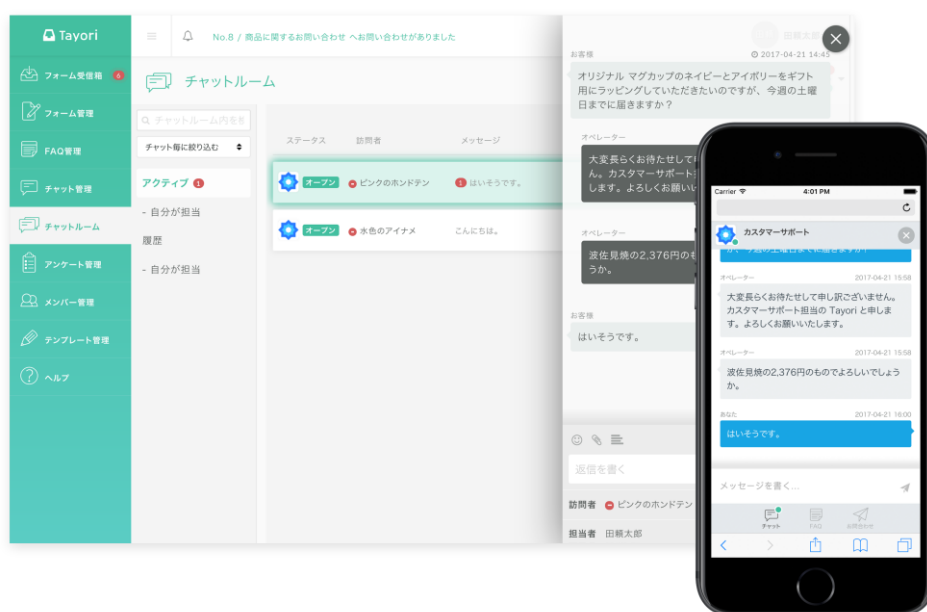
カスタマーサポートツール「Tayori」大幅アップデート、 シンプル＆シームレスなお問合せ体験を

- EC サイトやブログの顧客対応も円滑にアシスト -

プレスリリース配信サービス「PR TIMES」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、東証マザーズ：3922、以下 PR TIMES）は 2017 年 4 月 25 日（火）、運営するカスタマーサポートツール「Tayori」の大幅アップデートを行い、新機能「チャット」と新 UI デザインを公開いたしました。

ご利用アカウント数は 2017 年 2 月期の 5,236 から 2018 年 2 月期中に 20,000 突破を目指しています。

「Tayori」：<https://tayori.com/>



今回のアップデートで、カスタマーサポート領域のトレンドであるリアルタイム性を重視したチャット機能が、問合せフォームからシームレスに切り替え可能なかたちで加わりました。また、EC サイト運営者・ブロガー・アフィリエイター・エンジニア・デザイナーと多くの職種の方にご利用いただく中、毎日使うツールとしての使い勝手を進化させるべく、UI（ユーザーインターフェイス）デザインも全面的にリニューアルし操作性を格段に向上しました。（詳細後述）

■「Tayori」とは？

「Tayori」はスマートフォン時代の Web 接客体験を円滑にするカスタマーサポートツールです。「Tayori」の設置は、たった 1 行のコードをコピー＆ペーストするだけ。たった 5 分で快適な顧客対応・管理をスタートできます（「iframe 表示」、「リンク貼付け」も可能）。

EC サイト運営者・ブロガー・アフィリエイター・エンジニア・デザイナーなど小規模サイト運営者を中心に、累計で 5,000 以上のユーザーの皆様にご利用いただいております。



「Tayori」はどのようなサイトでも必要になる「お問い合わせ」「よくある質問」「ユーザーアンケート」といった基本的なカスタマーサポートの機能を網羅しながらも、小規模なサイトからでも始められるように無料プランも提供しています。

小規模なサイトでよくある悩みとして「カスタマーサポートは大事だとわかりつつも、サイトやサービスを立ち上げることに精一杯で手が回らない。一方で、本格的なカスタマーサポートツールは少し複雑すぎる。」といった状況に応え、「カスタマーサポートの入り口」に最適なツールとして多くの方に支持いただいています。

■フォームがチャットに切り替わる？ シームレスな「チャット体験」を提供

昨今、カスタマーサポートの領域は Web での接客体験をより良いものにしていくため、リアルタイム性がトレンドになってきており、チャットのサポートを始めている企業も増えています。ただし、小規模なサイトの場合には常時チャット対応をする人員をなかなか割けないという事情もあります。

そこで「Tayori」では、普段はお問い合わせフォーム、チャットで対応したいときだけチャットに切り替え可能な、シームレスなチャット機能をリリースいたしました。

※チャット機能は月額 3,700 円の有料プランからご利用いただけます。

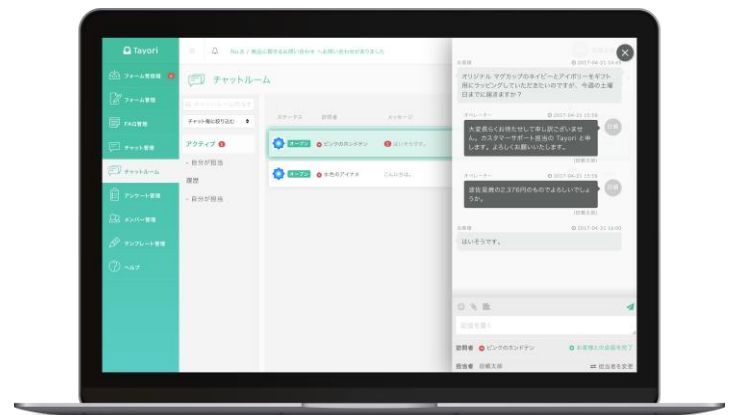


■操作性が向上！大幅なUIデザイン改善

前 UI の課題として「何をしたらよい？」「今どういう状況？」「操作したら何が起る？」などイメージしにくく、お客様を迷わせてしまうという問題がありました。それらを払拭すべく、よりシンプルで分かりやすいUIへと進化しています。

全体サイトカラーには、前 UI キーカラーのグリーンを活かしながら、「Tayori」の良さである「誰でも簡単にフォームが作れる、シンプル設定で問合せ窓口を置ける」というイメージをさらに強化し、重たい色を減らして軽やかなグリーングラデーションを配しました。

ダッシュボードの上部には、「～のお問合せが届きました」等、最新のお知らせを表示します。アラート効果で自身のタスクを忘れないよう、気付きを得やすい構成としました。



Before

After

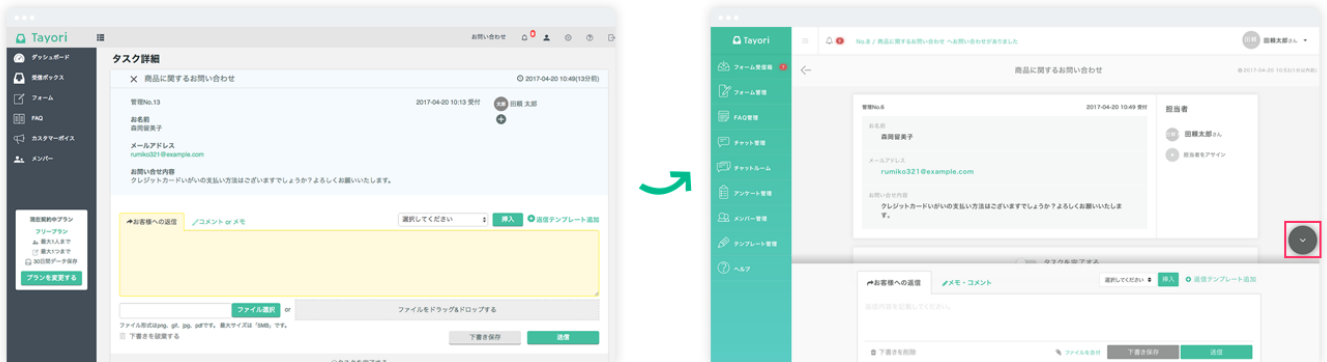


- フォーム受信箱

未読数が一目でわかる、動きのあるメニュー表示になりました。また、メニューを固定表示にすることで、ページをスクロールしても検索ボックスやメニュー移動がスムーズに行えるようになりました。

返信コメント欄を下部に固定することで、顧客からの受信メッセージを確認しながら返信文を作成することが可能となりました。返信コメント欄が邪魔な場合は表示枠を閉じることもできます。

Before After



- フォーム・FAQ メニュー

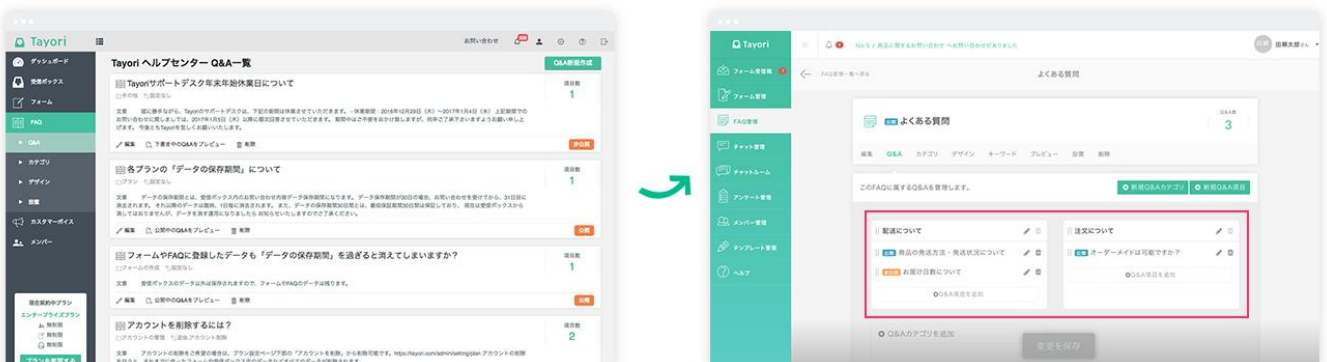
フォーム・FAQ メニューをサイドバーではなく、メインコンテンツへ配置する事で、各メニューへのアクセスが楽になりました。また、これによりフォーム・FAQ の簡易情報を確認しながらそれぞれのメニューを設定出来るようになっています。

FAQ の各カテゴリにアイコンを設定し、ユーザーが直感的に問合せ内容を確認しやすくなりました。視覚的に認識しやすいアイコンを 80 種以上用意しており、「Tayori」のコンセプトにマッチする軽やかなラインアイコンを自由に選んでいただけます。

また、Q&A は何ができるのかイメージをしにくかったため、作成後のイメージを可視化するようにしました。



Before After



■まずは無料プランでご利用可能！「Tayori」価格表

基本的な機能は無料(フリープラン)でお使いいただけますが、今回搭載した新機能「チャット」はチームプラン(月額3,700円/税別)以降の有料プランでご利用可能となります。

カスタマーサポートチーム体制やビジネス成長に合わせ、3アカウントまで作成が可能なチームプラン(月額3,700円/税別)、10アカウントまでの作成が可能なスタンダードプラン(月額8,000円/税別)、アカウント数が無制限で設定出来るエンタープライズプラン(月額27,000円/税別)までご利用サービスも拡張できます。

	フリープラン 無料	チームプラン 3,700円/月額	スタンダードプラン 8,000円/月額	エンタープライズプラン 27,000円/月額
主な機能				
メンバー数	1	3	10	無制限
フォーム数	1	3	5	無制限
チャット数	-	1	3	無制限
FAQ数	1	3	5	無制限
アンケート数	1	3	5	無制限
データ保存期間	30日間	3ヶ月間	1年間	無制限
SSL	✓	✓	✓	✓
直接メール返信 ①	✓	✓	✓	✓
サブドメイン設定 ①	-	✓	✓	✓
自動応答メールカスタマイズ ①	-	✓	✓	✓

小規模サイトだからこそ手が回りづらいカスタマーサポート。しかし一方で、小規模だからこそできる「おもてなし」があると考えています。Tayori を通じて顧客との対話をスムーズに続けていただくことで、ロイヤルカスタマーを増やすお手伝いをしたいと考えています。

【カスタマーサポートツール「Tayori」概要】

URL: <https://tayori.com/>

「Tayori」は、スマートフォン時代における企業と顧客の対話をより快適にするために、カスタマーとのコミュニケーションをより円滑にすることを目的とした、カスタマーサポートツールです。お問い合わせフォーム・FAQ(よくある質問)ページの自由なカスタマイズと、堅実なカスタマーサポートの開設・運営を可能にします。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使いやすいシンプルな仕様で、サイト運営者・訪問者間のコミュニケーションを円滑化し、事業者と顧客とのより良い関係の構築をサポートします。無料のフリープランからご利用いただけます。(運営:PR TIMES)



【株式会社 PR TIMES 会社概要】

会社名 : 株式会社 PR TIMES (東証マザーズ 証券コード:3922)
 所在地 : 東京都港区南青山 2-27-25 オリックス南青山ビル 3F
 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
 オンライン上で話題化を図るデジタル PR の戦略立案・実施
 ソーシャルメディアユーザーのためのモニターサービス「conecc」(<https://conecc.jp/>)の運営
 ブログマーケティングサービス「ブログタイムズ」(<https://blogtimes.jp/>)の運営
 カスタマーサポートツール「Tayori」(<https://tayori.com/>)の運営
 URL : <http://prtimes.co.jp/>

