

# お客様のための生産性向上。世の中のカスタマーサポートを みんなで一步前に進めるカンファレンスを Tayori が初開催！

- 「Customer Support Conference 2025」12月3日（水）@オンライン開催 -



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、2025年12月3日（水）に、“顧客のために、その一步先へ”をコンセプトに、世の中のカスタマーサポートをみんなで一步前に進めるカンファレンス「Customer Support Conference 2025（カスタマーサポートカンファレンス 2025）」を開催します。カスタマーサポートカンファレンス 2025 は、カスタマーサポートに従事するすべての方々へ明日から使えるノウハウや最新トレンドを、カスタマーサポートサービスを提供するプロフェッショナルや現場で活躍する担当者たちとお届けするオンラインカンファレンスです。

カンファレンス特設サイト <https://tayori.com/conference202512/?organizationId=2428>

## カスタマーサポートカンファレンス 2025 開催の意義

カスタマーサポートにおいて、お客様を大切に思うからこそ必要な効率化があります。AI による技術革新や業務の DX による生産性の向上は、カスタマーサポートの現場でも求められています。カスタマーサポートにおける効率化は、自社の生産性向上のためだけでなく顧客のための改善であり、満足度を向上するための効率化でありたいと考えています。

お客様の満足度と生産性の向上は両立可能です。

丁寧に対応してもらうことで得られる満足度もあれば、調べたらすぐに解決できることで得られる満足度もあります。さらに対応の中で、サービスのアップデートに繋がる重要なヒントを得ることができるチャンスもあります。カスタマーサポートが一步進むことは、サービスを前に進めることにも繋がるはずです。

しかし、カスタマーサポートは、サービスを円滑に運営していくために欠かせない存在であり、一時的にストップするわけにもいかず、ツール導入や体制変更など何かを変えようとするのは簡単ではありません。開発や営業部門との連携、マニュアルの再策定やチームへのオンボーディングなど、改革には様々な調整が必要で、気が滅入ってしまうかもしれません。

“顧客のために、その一步先へ”。このカンファレンスで皆様と一緒に、カスタマーサポートを一步前に進めようと火をつけることができたら、世の中のサービスが大きく変わると信じています。

## お客様とのいい関係をつくるカスタマーサポートを目指して

カスタマーサポートは、お客様といい関係をつくる機会でもあります。先を見越した提案を受けられたり、探していることが FAQ ですぐに見つかったり、問い合わせを通じて、サービスの好意度が上がった経験をお持ちの方も多いと思います。

プレスリリース配信サービス「PR TIMES」を運営する当社が考えるカスタマーサポートだからこそ、パブリックリレーションズの思考のもと、目の前のお客様の要望に応えるに留まらず、その要望の先の先まで、相手のことを想像して向き合っていきたいと考えています。



## カスタマーサポートカンファレンス 2025 について

初めての開催となる「カスタマーサポートカンファレンス 2025」では、AI と有人対応の役割分担や事業成長に寄与するカスタマーサポートを考えるセッションや、有名サービスのカスタマーサポートの裏側を語り合うトークセッションなどを予定しています。

全 8 つのセッションでは、カスタマーサポートの現場で活躍する担当者からのリアルな声から、カスタマーサポートにまつわるサービスを提供するプロフェSSIONナルたちによる、最前線の知見やノウハウをたっぷりお届けします。

具体的なセッションや登壇者の詳細については、特設サイトでご紹介しています。

特設サイト：<https://tayori.com/conference202512/?organizationId=2428>

### 開催概要

イベント名	Customer Support Conference 2025 ～顧客のために、その一歩先へ～
開催日時	2025 年 12 月 3 日（水） 10 時 00 分～17 時 00 分
参加費用	無料
開催方法	オンライン配信（FanGrowth）
申し込み方法	<a href="#">申し込みフォーム</a> から必要事項を記入

### セッション紹介

10:00 - 10:10

## オープニング

10:15 - 10:55

### SESSION 01

自己解決率50%を目指すカスタマーサポート運営術！  
～上流設計から"おもてなし"顧客体験を作る成長エンジン部門への革命～

11:00 - 11:40

### SESSION 02

脱属人化が進まない『困った』を解決するマニュアル術  
～動画・画像で顧客対応スピードを劇的改善～

12:10 - 13:00

## SPECIAL CONTENTS 01

カスタマーサポート×AIの「これから」

13:05 - 13:45

## SESSION 03

AIチャットボットと有人対応の最適な役割分担  
～AI×ヒトでつながり続けるシームレスなCX体験の設計法～

13:50 - 14:30

## SESSION 04

音声データVOCを経営資源として活用！  
～AIで導く顧客インサイトの発掘から分析まで～

14:35 - 15:25

## SPECIAL CONTENTS 02

CSノンフィクション  
— 現場が語るリアルストーリー —

15:30 - 16:10

## SESSION 05

現場運用を変えずに推進する「CS改革」とは？  
～"テックタッチ"で自己解決促進を仕組み化 × "メールAI"で対応を標準化～

16:15 - 16:55

## SESSION 06

事業成長に貢献できるCS組織の作り方！  
～アップセル・クロスセルで成果を出す、KPI設計から改善アクションの実践フレームワーク～

16:55 - 17:00

エンディング

## CS HACK とのコラボでお届けする 2 つのスペシャルコンテンツ

カスタマーサポート従事者を中心に 5000 人超のコミュニティを運営し、カスタマーサポートの現場を知り尽くす「CS HACK」とのコラボが実現しました。「AI が拓くサポートの未来」と、「最前線で奮闘する『人』のリアル」という 2 つの視点で、世の中のカスタマーサポートを一歩前に進めるための大きな力となるコンテンツです。

## スペシャルコンテンツ 1 カスタマーサポート×AI の「これから」

急速に進化する AI は、カスタマーサポートのあり方を根本から変えようとしています。本コンテンツでは、「AI×カスタマーサポート」の最新トレンドを読み解きながら、AI 技術が切り開くサポート業務の未来像、そしてそれがもたらす顧客体験 (CX) の変容について、業界の第一線で活躍する登壇者が、AI との「共存・共創」のヒントと一歩先の未来のビジョンを語ります。

CUSTOMER SUPPORT CONFERENCE 2025 ～顧客のために、その一歩先へ～

produced by Tayori

**Special Contents 01**  
12/3 12:10 - 13:00

**カスタマーサポート×AIの「これから」**

株式会社CS HACK 代表取締役CEO 藤本 大輔  
Edge Works株式会社 代表取締役 千葉 貴史  
株式会社PR TIMES 執行役員 Tayori事業部長 竹内 一浩

## スペシャルコンテンツ 2 CS ノンフィクション— 現場が語るリアルストーリー

カスタマーサポートの最前線では日々、多くの担当者が顧客と向き合い、企業の「顔」として奮闘しています。本コンテンツでは、第一線で活躍する登壇者が、日々の業務で直面するリアルな体験を、そこに渦巻く葛藤や情熱も含めて「本音」で語り尽くします。明日への活力と実践的なヒント、そしてこの仕事の「本質」と「誇り」を再確認できる、共感と発見のセッション。すべてのサポート担当者必聴です。

CUSTOMER SUPPORT CONFERENCE 2025 ～顧客のために、その一歩先へ～

produced by Tayori

**Special Contents 02**  
12/3 14:35 - 15:25

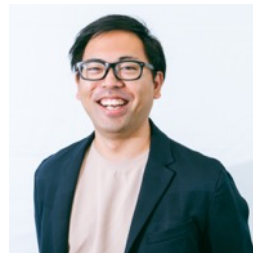
**CSノンフィクション— 現場が語るリアルストーリー**

株式会社CS HACK 代表取締役CEO 藤本 大輔  
株式会社コードモン 開発本部 カスタマーサポート部 部長 小出 貴史  
nemo株式会社 Taxi/Rideshare事業部 ビジネスオペレーション 小川 直樹  
株式会社TSGグループ 営業推進室 室長 北見 朋之  
株式会社PR TIMES 執行役員 Tayori事業部長 竹内 一浩

## 開催を受けて Tayori 担当者より

## Tayori 事業部 第一営業チームマネージャー代行 福島嵩大

Tayori は「お客様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。」というミッションを掲げています。私が対面する方々は、お問い合わせ対応先の方々のことを第一に考えており、かつ自部門の生産性を上げる活動に日々所懸命に取り組まれていらっしゃいます。Tayori というツールは、ご利用をいただいている方々の支援になりますが、日々ご相談をいただく方々や Tayori をご利用いただいているいないカスタマーサポートの皆様のお役に立てることを何かできないか？と考えて、こちらの企画を立ち上げました。登壇をいただく企業の方々のご協力などもあり、今回のカスタマーサポートカンファレンスを初開催することになり感謝しております。この企画がお客様とのいい関係をつくる「一歩」となる橋渡しの役割ができると嬉しいです。



## 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に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」「AI チャットボット」5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7万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）



## 株式会社 PR TIMES について

PR TIMES（読み：ピーアールタイムズ）は、「行動者発の情報が、人の心を揺さぶる時代へ」をミッションに掲げ、「行動者」のポジティブな情報がニュースの中心となり、個人を勇気づけ前向きにする社会の実現に挑んでいます。私たちは人の行動や頑張りの結晶を、その想いを紡いで発表するのがプレスリリースだと考え、企業規模を問わず「行動者」が自ら発信できる、PRの民主化を目指して事業を展開しています。プレスリリース配信サービス「PR TIMES」の利用企業社数は11万6000社を超え、国内上場企業の63%超に利用いただいています。情報収集のため会員登録いただくメディア記者2万8000人超、サイトアクセス数は月間約9000万PV、プレスリリース件数は月間4万2000件超、累計で200万件を超えています。全国紙WEBサイト等含むパートナーメディア260媒体以上にコンテンツを掲載しています（2025年8月時点）。



他にも、ストーリーで伝える「PR TIMES STORY」、動画で伝える「PR TIMES TV」、PR活動の設計から実行まで伴走するPRパートナー事業、アート特化型のPRプラットフォーム「MARPH」、[isuta]「STRAIGHT PRESS」等のニュースメディア事業で、情報発表とその伝播を支援する他、生まれた企画が発表に至るまで前進できるよう支えるタスク・プロジェクト管理ツール「Jooto」、さらに発表後のお客様対応や情報整理を円滑に行えるカスタマーサポートツール「Tayori」など、「行動者」を立体的に支える事業を運営しています。

また子会社には、スタートアップメディア「BRIDGE」を運営する株式会社 THE BRIDGE、ソフトウェア受託開発を行う株式会社 グルコース、SNSマーケティング支援の株式会社 NAVICUS があります。

## 【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、名証プレミア 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」 (<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