Press Release

報道関係各位

2026 年 11 月 5 日
株式会社 PR TIMES

ダイソーの登壇が決定。毎月約 10 万件以上届くお客様の声をどう改善に活かすか？「Customer Support Conference」11/25 開催

大創産業・kubell・Tayori の実践と AI 研究から考える「Customer Support Conference 2026 Fall」セッション詳細を発表



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・名証プレミア：3922）が運営するカスタマーサポートツール「Tayori（タヨリ）」が、2026 年 11 月 26 日に主催するオンラインカンファレンス「Customer Support Conference 2026 Fall」に、株式会社大創産業の登壇が決定しました。

全国に約 4700 店舗を展開し、1 日に 300 万人以上のお客様が来店する大創産業。本カンファレンスでは、お客様相談課 課長の大佐古健吾氏に、人と AI の役割分担や、お客様や従業員から寄せられた声を商品・サービス改善につなげる取り組みなど、ダイソーが考える AI 時代のカスタマーサポートについてお話しいただきます。

■カンファレンス特設サイト：https://tayori.com/conference2026fall/

AI 時代、カスタマーサポートは顧客や事業に何を生み出せるか

AI の活用が広がる中、カスタマーサポートの現場では、問い合わせへの回答を効率化するだけでなく、顧客との接点から得た声や気づきを、サービスや業務の改善に生かすことが期待されています。一方で、AI に何を任せ、人がどのように関わるのか。顧客の声をどのように捉え、社内の改善へつなげるのかは、多くの企業に共通する課題です。

本カンファレンスでは、毎月約 10 万件届くお問い合わせを社内改善に活かす大創産業の取り組みや、顧客接点で見えた課題からお客様の仕事を前に進める BPaaS 事業を立ち上げた株式会社 kubell の実践、そして AI 研究者・大澤正彦氏による AI と心の研究から読み解く「AI と人が共生する未来」を通して、これからの時代のカスタマーサポートについて考えます。

また Tayori のセッションでは、2026 年度カスタマーサポート表彰制度で奨励賞を受賞した取り組みとして、お客様の声を収集・分析で終わらせず、サービス改善と事業成長につなげるサイクルや、日々の実践・工夫についてお伝えします。

セッション紹介

【GUEST SESSION】

毎月 10 万件届くお客様の声を社内改善に活かす。ダイソーが目指すカスタマーサポート

1 日 300 万人以上の来店顧客接点を持つ大創産業で、お客様相談課の課長を務める大佐古健吾氏が登壇。お客様だけでなく店舗を運営する従業員からの声もたくさん寄せられる中で、どのようにして課題と関連部署を明確にし、商品・サービス・店舗運営の改善につなげているのか。AI による問い合わせ対応が広がる中、オンライン・オフライン両面でカスタマーサポートをおこなう大創産業では、AI と人の役割分担をどのように考えているのか。ダイソーが考える AI 時代のカスタマーサポートについてお伺いします。

登壇者：大佐古 健吾 氏
株式会社大創産業 人事総務法務本部 グローバル総務部 お客様相談課 課長 兼 女子駅伝部 課長



2001 年入社。約 10 年店舗運営と採用業務に携わり、2014 年リクルート室課長を歴任。その後、総務部にて広報、SDGs 推進、お客様相談、BCP、女子駅伝部など多岐にわたる部門のマネジメントを経験。また、2017 年より約 8 年間にわたり創業者会長秘書を務める。現場の最前線から、本社本部の各部連携業務まで、幅広い実務と組織運営に携わった経験をもつ。

【Tayori SESSION】
AI 時代の VOC 活用と事業成長～Tayori が実践する、お客様の声を改善につなげるサイクル～

2026 年度カスタマーサポート表彰制度で「奨励賞」を受賞した、Tayori のカスタマーサポートチームの取り組みについてご紹介。一般的に「問い合わせ削減」の手段とされる FAQ・AI チャットボットを、「真の VOC が集まる重要な窓口」へと再定義し、お客様からの期待にお応えしながら事業戦略に沿った開発ロードマップを策定して事業成長へとつなげた実践についてお伝えします。

登壇者：湯田 菜々美
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



2023 年 6 月より学生インターンとして Tayori 事業部に参画し、2024 年に PR TIMES へ新卒入社。Tayori ご導入直後からのご支援とともに、お客様が作成された FAQ・AI チャットボットの運用状況のレポーティングや、アドバイザリーのご提供をあわせて担当しています。

【HEADLINE SESSION】
『ドラえもんを本気でつくる』著者と考える、AI 時代のカスタマーサポート
登壇者：大澤 正彦 氏
日本大学文理学部 情報科学科 准教授／次世代社会研究センター（RINGS）センター長



AI・ロボットと人の関係を研究する日本大学准教授の大澤正彦氏が登壇。人は AI やロボットに「心」を感じられるのか。AI は人の「心」を感じ取れるのか。といった問いに加え、AI と共生する時代にカスタマーサポートの仕事はどのような力が求められていくか、これからの AI に期待できること、またどんなに技術が進歩したとしても実現が難しい AI の限界などについて、大澤氏の見解をお話しいただきます。

【GUEST SESSION】
問い合わせの先にある“困りごと”を、顧客の仕事を前に進める支援へ—AI と人の連携で顧客の業務を代行する BPaaS の立ち上げ
登壇者：桐谷 豪 氏
株式会社 kubell 執行役員 CSO 兼 ビジネスディビジョン長



ビジネスチャット「Chatwork」を通じた顧客との接点から見えてきた課題に対し、AI と人の力を掛け合わせて顧客の業務そのものを代行する BPaaS 事業を立ち上げた桐谷豪氏が登壇。一つひとつの相談から顧客の状況をどのように読み解き、サービスとして形にしていったのか。事業成長に向けたサービス／プロダクト改善において、ファネルごとの顧客の声をどう活かしているのか。桐谷氏の考えと実践を伺います。

Customer Support Conference（カスタマーサポートカンファレンス）とは

「Customer Support Conference」は、「お客様とのいい関係をつくる」を掲げる Tayori が、広くカスタマーサポートに携わる方々の役に立てることを目指して開始したオンラインカンファレンスです。

2025 年 12 月と 2026 年 6 月の過去 2 回の開催で、延べ 1068 名にお申し込みいただきました。カスタマーサポートの現場での実践や、業界を越えた知見を通じて、この仕事のこれからを考える機会をお届けしています。

開催概要

イベント名	Customer Support Conference 2026 Fall
開催日時	2026 年 11 月 25 日（水）11:30～17:00 ※見逃し配信：2026 年 11 月 26 日（木）～12 月 9 日（水）
開催方法	オンライン配信（Zoom ウェビナー）
参加費用	無料
申込方法	申し込みフォームに必要事項を入力
特設ページ	https://tayori.com/conference2026fall/

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」「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）

URL：https://tayori.com/

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」の利用企業数は 13 万 3000 社を超え、国内上場企業の 66％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 9000 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 6000 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（2026 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」、「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　　：東京都港区虎ノ門一丁目 17 番 1 号　虎ノ門ヒルズ ビジネスタワー 28F
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.com/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.com/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（一般提供は 2027 年 7 月 31 日をもって終了予定）
- 広報 PR のナレッジを届けるメディア「PR TIMES MAGAZINE」（https://prtimes.com/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/