

月額1万円の Tayori AI チャットボット、 LINE 公式アカウントと連携開始

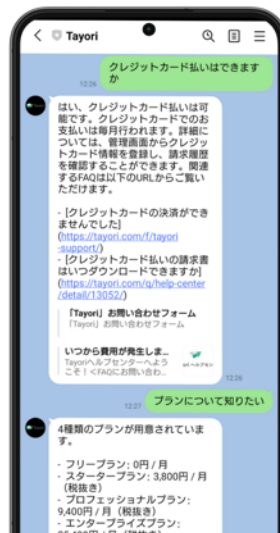
- Tayori の AI チャットボット機能が LINE 公式アカウントで使用可能になります -

LINE 公式アカウント

×

Tayori

AIチャットボット連携スタート



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9月26日（木）より、AIチャットボットの「LINE 公式アカウント連携」を提供開始いたします。Tayori は2024年6月に「AIチャットボット機能」を公開し、これまでに100件を超えるAIチャットボットが作成されています。

月額1万円の Tayori の AI チャットボットが LINE 公式アカウントと連携可能に

スマートフォンの普及や SNS 利用者の拡大により、サービス利用における知りたい情報を得るまでのスピードはサービスへの満足度に影響を与える(*1)ようになってきています。こうした背景もあり、担当者が常駐していなくても問い合わせ者の疑問にタイムリーに対応でき、かつ柔軟な対応も可能にする AI チャットボットへの企業の期待は高まっています。

(*1)2024年1月発表「カスタマーサポート調査」より

Tayori は、PC 操作に不慣れでも使いやすい UI（ユーザーインターフェース）のカスタマーサポートツールを提供しており、AIチャットボットも月額1万円のプランで利用いただけます。今回の LINE 公式アカウントと Tayori AIチャットボットの連携により、システム開発やアプリ連携などのコストをかけずに、LINE 公式アカウントを通じたお問い合わせに対して AIチャットボットで回答できるようになります。

本連携が、LINE 公式アカウントを通じた問い合わせ体験において、効率的かつスムーズな対応を可能にし、サービス利用者の満足度向上、そしてサービス提供者の生産性向上に寄与できると期待しています。

AIチャットボット「LINE 公式アカウント連携」について

Tayori の AIチャットボットと連携した LINE 公式アカウントでは、LINE 上で質問された内容に対して Tayori の AIチャットボットが適切な内容を回答します。AIチャットボットによる回答は Tayori で作成した FAQ をもとにおこなわれるため、生成 AI が事実と異なる回答を推測で行う（ハルシネーション）リスクが低減され、安心して企業の問い合わせ対応の場面で利用いただけます。

また、FAQ を更新することで AIチャットボットも即座に反映される仕組みとなっており、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



LINE 公式アカウント上で回答する AIチャットボット

を高め、お客様の疑問解消にもつながります。FAQ 見直しは、AI チャットボットのレポート画面で満足度や無回答時のテキストマイニングなどをヒントに効率的におこなえます。

※AI チャットボット「LINE 公式アカウント連携」の利用は、プロフェッショナルプラン 9800 円/月、エンタープライズプラン 2 万 5400 円/月に含まれます。

TayoriAI チャットボットと LINE 公式アカウントとの連携方法

LINE 公式アカウントおよび LINE Developers でアカウントを作成し、Messaging API から「チャンネル ID」→「チャンネルシークレット」→「チャンネルアクセストークン」を設定します。WebhookURL を LINE Developers で設定すれば、設定が完了です。



Tayori での連携画面

LINE 公式アカウントとは

LINE 公式アカウントは、「LINE」上に企業や店舗がアカウントを作成し、友だち追加してくれたユーザーに対して情報を発信するサービスです。日本の人口の約 80%(*2)という多くのユーザー数を誇る LINE 上にアカウントを作成することで、販促や集客に関するさまざまな施策を実施することができます。46 万(*3)を超える企業や店舗がアカウントを作成してビジネスに活用しています。

(*2)LINE の国内月間アクティブユーザー9700 万人÷日本の総人口1 億 2079 万 2000 人 (2024 年 3 月[確定値]総務省統計局)

(*3)LINE ヤフー調べ 2024 年 4 月実績 (認証済アカウントのアクティブアカウント数を集計・LINE ヤフーが提供するサービスのアカウントを除く)

LINE 公式アカウント

Tayori 責任者コメント

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部長 竹内 一浩

6 月に AI チャットボット機能をリリースしてから、生成 AI を『簡単に』『コストをかけず』『安心して』利用したいと多くの問い合わせを頂きました。その中で LINE 公式アカウントとの連携を期待頂く声がありました。一消費者としても、LINE 公式アカウントに登録して購買や好意を抱くケースは増えています。今回の連携機能を通じて皆さまの『お客さまとのいい関係をつくる』に貢献できますと嬉しく思います。



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)



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/>) の運営

- Web ニュースメディア運営、等

URL: <https://prtimes.co.jp/>