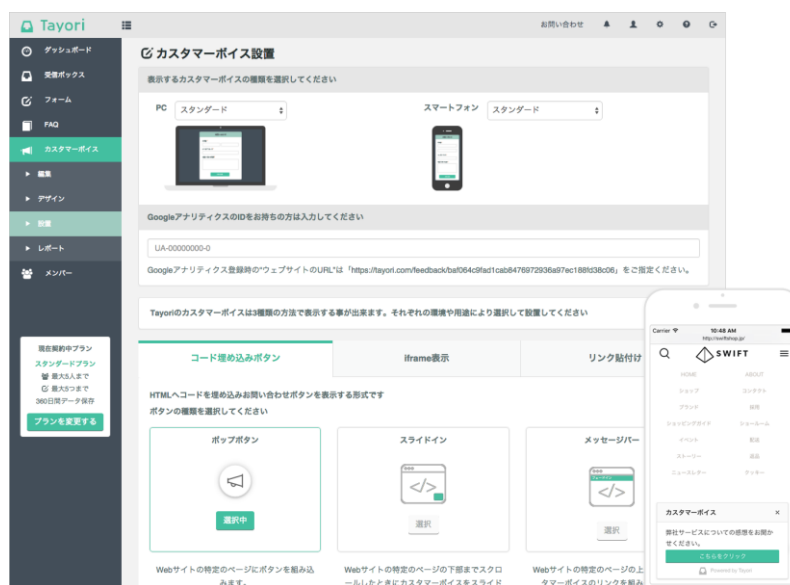


ユーザーの評価を収集・分析できる新機能 「カスタマーボイス」を導入

—無料カスタマーサポートツール「Tayori」—

利用企業社数 11,000 社を誇るプレスリリース配信サービスを展開する株式会社 PR TIMES(東京都港区、代表取締役:山口拓己、以下:PR TIMES)は、2016年2月23日(火)より、無料カスタマーサポートツール「Tayori」において、ユーザーの評価を効率的に収集・分析する新機能「カスタマーボイス」を追加いたします。



■「Tayori(タヨリ)」とは

「Tayori」は、Webサイトにお問い合わせフォームをかんたんに埋め込むことができる無料のカスタマーサポートツールです。お問い合わせの内容をチームで共有し、一元管理することで対応漏れや対応遅延など、お問い合わせ対応のお悩みを解決します。

■新機能「カスタマーボイス」

新たに追加された「カスタマーボイス」は、サービス利用者(カスタマー)の声(ボイス)をより集めやすくすることで、サービスの更なる改善に貢献する機能です。

従来の設置型入力フォームは、入力項目の多さや個人情報入力への躊躇が原因で、入力を断念してしまうユーザーの声を集約できないことが課題となっていました。新たに追加された「カスタマーボイス」機能は、設問数をあえて2問までに限定し、メールアドレスなど解答の敷居を上げてしまう個人情報の入力を問わないことで、サービス利用者の意見や評価を収集しやすくしています。また、「カスタマーボイス」は設問を設定するだけでPC・スマートフォンの両方に最適化されたフォームが作成されるので、複雑な設定を加えることなくスマートフォンユーザーの声も収集することが可能です。収集した意見や評価は自動的に集計され、アクセス数や解答率などのサマリーをかんたんに分析することができ、更なるサービスの改善に繋げることができます。

PR TIMES は今後も「Tayori」の機能追加、アップデートを進め、サイト運営者・訪問者間のコミュニケーションの円滑化を目指し、サービスの向上に努めてまいります。

■カスタマーボイス機能 使用方法

カスタマーボイス機能の表示方法は、「シンプルボタン」「スライドイン」「メッセージバー」の3種類です。適切なタイミングで設問を訪問者に見せることで、訪問者の興味や関心を引き出すことができます。

フォームの色やデザインは、「お問い合わせフォーム」同様、Web ページのデザインに合わせてカスタマイズが可能です。

収集した意見や評価は管理画面上で自動的に集計され、グラフで表示されます。解答のサマリーだけでなく、アクセス数や解答率も集計されるため、サービス利用者の分析にも役立ちます。



■無料カスタマーサポートツール「Tayori」概要

URL: <http://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、無料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。



【会社概要】

会社名 : 株式会社 PR TIMES

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」(<http://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

WEB クリップングサービス(<http://webclipping.jp/>) の提供

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

カスタマーリレーションサービス「Tayori」(<http://tayori.com/>) の運営

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