



報道関係者各位

2025 年 11 月 26 日

株式会社テンダ

証券コード：4198 東証スタンダード市場

業務効率化と顧客体験向上をテーマにしたオンラインカンファレンスに登壇

～動画・画像・音声を活用した視覚的マニュアル活用法を徹底解説～

マニュアルトータルソリューションを軸に「ホワイトカラーの業務効率化」を推進する株式会社テンダ(本社／東京都渋谷区、代表取締役会長兼社長 CEO／藺部 晃、以下「テンダ」)は、カスタマーサポートツール「Tayori」を展開する株式会社 PR TIMES が開催する、オンラインカンファレンス『Customer Support Conference 2025 ～顧客のために、その一歩先へ～』に、2025 年 12 月 3 日(水)、登壇いたします。本カンファレンスでは、AI 活用による問い合わせ対応の効率化から CS 組織の成長戦略まで、最前線で活躍するエキスパートが最新事例とノウハウを共有し、参加者の業務改善を力強く後押しします。テンダは株式会社 J ストリーム社と共に動画や画像などマルチメディアを活用した「視覚的マニュアル」の戦略的活用法についてご紹介します。

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

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

Session 02
12/3 11:00 - 11:40株式会社テンダ
ビジネスプロダクト営業統括部
セールス部主任
鴨下 智也株式会社 J ストリーム
マーケティング部
セールスプロモーション課
井上 裕史

- ウェビナー申し込みサイト：<https://tayori.com/conference202512/?organizationId=762>
- ウェビナーに関するお問い合わせ：<https://tepss.com/contact/>

■セミナーの概要

カスタマーサポート／カスタマーサクセス担当者や DX 推進部門を対象に、AI 時代の顧客体験向上と CS 組織の成長エンジン化を中心にした講演・デモ・質疑応答を実施する一日完結(40 分×6 セッション)のオンラインイベントです。

参加者は、自己解決率向上、VOC 活用、AI チャット最適化など即実践できる知見を通じて、業務効率化と顧客満足度向上を同時に実現するヒントを得ることができます。

<このセミナーで学べること>

- ・ 自己解決率 90%超を実現する FAQ／ナレッジベース設計の実践手法
- ・ AI チャットボットと有人対応を組み合わせた“シームレス CX”運用フロー
- ・ 音声 VOC など顧客データを活かしたデータドリブン CX 改善サイクル
- ・ 問い合わせ工数を 30%削減するマルチチャネル統合運用の成功事例
- ・ アップセル・クロスセルにつながる CS 向け KPI 設計と改善アクション

<こんな方におすすめ>

- ・ 問い合わせ対応の生産性を大幅に向上させたい CS／CX 担当者
- ・ AI チャットボット導入や FAQ 最適化を検討中の DX 推進・情報システム部門
- ・ 限られたリソースで顧客満足度と業務効率を両立したいカスタマーサクセスマネージャー
- ・ VOC データを活かしてプロダクト改善やアップセルを加速させたい事業責任者
- ・ 最新事例・ベンチマークを学び、自社 CS 組織を“成長エンジン”へ転換したい経営層／部門長

【開催概要】

- ・ 開催日時：2025 年 12 月 3 日（水）10:00～17:00
- ・ 形式：オンライン（Zoom）
- ・ 参加費：無料
- ・ 定員：1000 名
- ・ プログラム
 - 10:00～10:10 オープニング
 - 10:15～10:55 Session01：自己解決率を高めるカスタマーサポート運営の仕組みづくり
 - 11:00～11:40 Session02：属人化を防ぎ対応品質を上げるマニュアル活用術
 - 12:10～13:00 Special Contents 01：カスタマーサポートにおける AI 活用の最新動向
 - 13:05～13:45 Session03：AI と有人対応の最適な役割分担と CX 向上策
 - 13:50～14:30 Session04：音声データ VOC を活用した顧客インサイト分析手法
 - 14:35～15:25 Special Contents 02：CS 現場のリアルな実践と学びを共有するストーリー
 - 16:30～16:10 Session05：現場負担を増やさずに進める CS 改革の具体策
 - 16:15～16:55 Session06：事業成長に貢献する CS 組織と KPI 設計の実践方法
 - 16:55～17:00 エンディング

- ・ ウェビナー申し込みサイト：<https://tayori.com/conference202512/?organizationId=762>
- ・ ウェビナーに関するお問い合わせ：<https://tepss.com/contact/>

■PC 操作のマニュアルなら、自動作成ソフト「Dojo」について

「Dojo」は、累計導入社数 3,000 社以上の実績がある、PC 操作のマニュアルを自動作成できるソフトです。

普段どおりのパソコン操作を行うだけで、自動で操作画面の取得や文言作成を行い、システム操作のマニュアル、業務手順書、e ラーニングコンテンツなどを作成することができます。

さまざまな形式に出力することができ、Excel・Word・PowerPoint 形式のドキュメントの他、システムの運用定着に効果的な動画マニュアル、PC 操作を疑似体験できるシミュレーションマニュアルも簡単に作成できます。

※“Dojo”（ドージョー）は、株式会社テンダの登録商標です。

- ・ 「Dojo」製品サイト：<https://tepss.com/dojo/>
- ・ 「Dojo」利用シーンと導入効果：<https://tepss.com/dojo/scene/>
- ・ 「Dojo」導入事例：<https://tepss.com/dojo/case/>
- ・ 「Dojo」資料ダウンロード：<https://tepss.com/dojo/download/>
- ・ 「Dojo」お問い合わせ：<https://tepss.com/dojo/contact/>

<株式会社 PR TIMES 概要>

【本社所在地】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

【代表者】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」の運営、ストーリー配信サービス「PR TIMES 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」「PR TIMES LIVE」の運営、アート特化型オンライン PR プラットフォーム「MARPH」の運営、カスタマーサポートツール「Tayori」の運営、タスク・プロジェクト管理ツール「Jooto」の運営、広報 PR のナレッジを届けるメディア「PR TIMES MAGAZINE」の運営、Web ニュースメディア運営 等

【URL】<https://prtimes.co.jp/>

<株式会社テンダ 概要>

【本社所在地】東京都渋谷区渋谷 2-24-12 WeWork 渋谷スクランブルスクエア内

【設 立】1995 年 6 月

【代表者】代表取締役会長兼社長 CEO 蘭部 晃

【資本金】325 百万円（2025 年 5 月末日時点）

【事業内容】DX ソリューション事業、Techwise コンサルティング事業、ゲームコンテンツ事業

【URL】<https://www.tenda.co.jp/>

【採用情報】 <https://recruit.tenda.co.jp/>

取材に関するお問い合わせ

株式会社テンダ 広報担当 E-mail : pr@tenda.co.jp