

『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の未来。**11 月 25 日、Tayori 主催「Customer Support Conference 2026 Fall」**

—顧客に最も近い現場から、信頼を育て、組織を変え、事業を動かす。

**Customer Support Conference 2026 Fall****AIが「回答」を担う時代に
カスタマーサポートは
何を生み出すのか**

顧客に最も近い現場から、信頼を育て、組織を変え、事業を動かす。

オンライン開催

2026. 11.25 [WED] **11:30-17:00**

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）」は、2026 年 11 月 25 日（水）にオンラインカンファレンス「Customer Support Conference 2026 Fall」を開催いたします。

第 3 回となる今回は、「AI が『回答』を担う時代に、カスタマーサポートは何を生み出すのか。」をテーマに開催。「ドラえもんを本気でつくる」を掲げ、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を迎え、技術の進化によって、カスタマーサポートの仕事にどのような可能性が生まれるのかを考えます。

参加申込：https://prtimes-co-jp.zoom.us/webinar/register/1517896185503/WN_Auvur2y1Sbi_MluiZky4wQ

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。

AI が「回答」を担う時代、カスタマーサポートが生み出すもの

カスタマーサポートの現場では、お客様の意図をくみ取り、状況を確認、言葉や行動を選ぶ判断を日々重ねています。その中で培われる知識や経験と、相手を理解しようとする姿勢は、カスタマーサポートに携わる人たちの強みです。AI が進化する中で、その強みと技術を掛け合わせたとき、カスタマーサポートはお客様のために、どのようなことができるようになるのでしょうか。

本カンファレンスでは、AI・ロボット研究が示す可能性と、顧客接点で得た気づきをサービス改善や新たな提案につなげる企業の実践から、この問いを掘り下げます。

セッション紹介**【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**

Headline Session では、「ドラえもんを本気でつくる」を掲げ、AI・ロボットと人の関係を研究してきた大澤正彦氏が登壇します。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。大澤氏の研究を交えながら、人を理解するとはどういうことか、AI とともに働くことでカスタマーサポートの仕事はどう変わり得るのかを掘り下げます。

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

1993 年東京都生まれ。東京工業大学附属高校卒業。慶應義塾大学大学院理工学研究科 後期博士課程修了。博士（工学）。学部時代に設立した「全脳アーキテクチャ若手の会」が 2,500 人規模に成長し、日本最大級の人工知能コミュニティに発展。IEEE Young Researcher Award (最年少記録)、Forbes Japan 30 Under 30 日本発「世界を変える 30 歳未満」30 人など受賞歴多数。著書に『ドラえもんを本気でつくる（PHP 新書）』『じぶんの話しよう。成功を引き寄せる自己紹介の教科書（PHP 研究所）』。夢はドラえもんをつくること。



【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

顧客から寄せられる相談の背景にある本質的な課題を捉え、回答だけで終わらず、顧客の業務が実際に前へ進むところまで支援するには、何が必要なのか。

Guest Session では、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、回答だけでは解決できない課題に対し、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、株式会社 kubell の BPaaS 事業を紹介します。

BPaaS 事業の立ち上げを率いた桐谷氏に、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たのか、顧客接点で得た気づきを顧客の仕事を前に進める支援へつなげる考え方と実践をもとに伺います。

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

大学在学中より創業フェーズのスタートアップに参画し、ジョイントベンチャー設立や複数事業の立ち上げに従事し、ユニコーン企業へ。その後、AI 系ベンチャーである株式会社 ABEJA へ入社し、データ関連サービスの事業責任者を担う。2020 年 10 月に株式会社 kubell（当時 Chatwork 株式会社）に入社し、BPaaS のサービス立ち上げ責任者を務めたのち、2024 年 1 月より執行役員に就任。インキュベーション領域を管掌し、新規事業の推進と R&D を担当。2025 年 7 月に執行役員 CSO に就任、2026 年 1 月より現職。



※登壇内容やセッションタイトルは一部変更となる可能性があります。

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
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 ▶ 申し込みフォーム

担当者コメント

株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 鳥居 愛

大澤さんが目指すドラえもんのように、AI やロボットが、安心して気持ちを話せる相手になったら…。そんなことを想像すると、カスタマーサポートのこれからも気になってきます。「心」を感じる相手が人間に限らないとしたら、対応の温かさや親しみやすさについても、これまでとは違う捉え方が生まれるかもしれません。大澤さんの研究には、そうした興味を持っています。

変化が速く、今の常識が数カ月後にも通じるのかわからない中で、仕事の将来を見通すのは難しいと感じます。それでも、研究のお話や企業での取り組みから、次に起こり得ることを考えるヒントは得られるのではないのでしょうか。私自身も、カスタマーサポートで実現できることが、想像以上に増えてい



くのではと楽しみにしています。参加される皆さまと、その楽しみを共有できる時間になればうれしいです。

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い、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 12 万 9000 社 を超え、国内上場企業の 65% 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 270 媒体以上 にコンテンツを掲載しています（2026 年 5 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、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.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（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/>