Press Release

報道関係各位

2026 年 4 月 17 日
株式会社 PR TIMES

A マッソ・加納氏、星野リゾート、メルカリ、タイミーが登壇！
テーマは「顧客は“対応”で離れ、“体験”でファンになる」6 月 10 日開催

－ Tayori 主催「Customer Support Conference 2026 Spring」――
CS の枠を超え、“ファンを生み出す体験”を考えるカンファレンス －



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）が運営するカスタマーサポートツール「Tayori（タヨリ）」は、2026 年 6 月 10 日（水）、オンラインカンファレンス「Customer Support Conference 2026 Spring」を開催いたします。

「毎日の地道な対応業務が、どうすればファンづくりにつながるのか？」本カンファレンスは、そんな現場のリアルな疑問に寄り添い、日々の業務から「顧客体験」の価値を生み出すヒントを探るオンラインイベントです。

2 回目の開催となる今回は、ビジネスにおける顧客との関係構築にも通じる「人が応援したくなる関係性のつくり方」をひも解くスペシャルゲストとして、お笑いコンビ・A マッソの加納氏をお招きします。ライブやテレビ出演、執筆活動などさまざまな接点を通じてファンとの関係性を築いてきた加納氏の視点は、日々の顧客接点の積み重ねによって信頼や愛着を育てていくカスタマーサポートの実務とも通じるものがあります。さらに、星野リゾート、メルカリ、タイミーといったカスタマーサポートの最前線で実践を重ねる皆さまと共に、これからの顧客体験のつくり方を一緒に考えていきます。

参加申込　https://prtimes-co-jp.zoom.us/webinar/register/WN_NdGtrf0MTIyT35K7ZBKaew

Customer Support Conference 2026 Spring 開催背景

近年、AI 技術の急激な発展により、カスタマーサポートを取り巻く環境は大きな転換期を迎えています。定型的な「対応」の自動化や効率化が進む一方で、人にしかできない「顧客体験」の価値がこれまで以上に重要視され、カスタマーサポート部門には「コストセンター」から「企業価値を高め、ファンを創出する部門」への進化が求められています。

昨年 12 月に初開催した本カンファレンスでは、500 名以上の方にご参加いただき「各社の具体的な取り組みが参考になった」と多くの反響をいただきました。一方で、実際のカスタマーサポートの現場では、日々の対応業務に追われて体験価値の向上まで手が回らないというジレンマや、AI 時代におけるカスタマーサポートのあり方について模索が続いている実情があります。

こうした背景を踏まえ、第 2 回となる今回は「**顧客は“対応”で離れ、“体験”でファンになる**」をテーマに設定。従来のカスタマーサポートのノウハウ共有にとどまらず、エンターテインメントやホスピタリティなど、業界の垣根を超えた多様な視点を取り入れ、これからのカスタマーサポート部門が担う新たな役割を探求する構成としています。

顧客は“対応”で離れ、“体験”でファンになる｜3 つのセッションとカンファレンスの見どころ

本カンファレンスでは、日々の顧客対応に向き合う**カスタマーサポート実務者の方々から、顧客体験を経営戦略として牽引するリーダー・経営層の方々に向けて**、「顧客に選ばれ続ける関係性やブランド」をつくる上で、カスタマーサポート部門が主体となって顧客体験を推進するための役割と、異業種から取り入れる新たな視点を網羅しました。※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。

【Special Session】
「対応」で終わらせない関係性とは？人が“ファンになる瞬間”を考える

カスタマーサポートの現場では、正確で迅速な「正解の対応」が求められます。しかし、顧客がブランドの「ファン」になる瞬間は、実はマニュアルを超えた「感情の揺さぶり」があるときです。独自の世界観で熱狂的なファンを持つ加納氏の視点から、効率化だけでは到達できない「人の心を掴むコミュニケーション」のヒントを探ります。カスタマーサポートの枠を超えた、ファンづくりの本質に触れるセッションです。

登壇者：A マッソ・加納 氏



1989 年生まれ、大阪府出身。幼馴染のむらきゃみとお笑いコンビ「A マッソ」として活動。独自の言語感覚と鋭い視点を活かした漫才・コントで注目を集める。ライブ活動に加え、テレビやラジオ、執筆など幅広く活躍。近年はエッセイ・小説の発表やトークイベントへの出演など、表現の幅を広げている。

【Knowledge Session】
星野リゾートに学ぶ、現場主導の顧客体験設計とその仕組み

日本を代表するホスピタリティ・ブランド、星野リゾート。同社では、現場のスタッフ自らが「カスタマージャーニーマップ」を描き、戦略を立てる独自の文化が根付いています。 本セッションでは、業界の垣根を超えて学びとなる宿泊業の実践事例を通じ、フラットな組織づくりや、顧客の声を即座に改善へつなげる仕組みを深掘りします。単なる「素晴らしいおもてなし」の紹介に留まらず、カスタマーサポート実務者やマネージャー層が、明日から自分の現場で活かせるような、具体的かつ「自分ごと化」できる視点を対談形式でお届けします。

登壇者：星野リゾート 唐澤 武彦 氏
オペレーションマネジメントグループ 第 2 オペレーショナルマネジメントユニット ユニットディレクター



1999 年星野リゾートに入社。軽井沢ホテルブレストンコートにて、ウェディング事業の営業やコーディネイターを中心に行い、5 年目にウェディング営業ユニットのディレクターへ立候補、着任する。その後 5 つほどユニットを経験後、10 年目で総支配人に立候補。軽井沢星野エリアの総支配人から始まり、界熱海、ロテルド比叡、OMO 京都エリアなどの総支配人を経験し、現在のオペレーショナルマネジメントグループに異動。第 2 オペレーショナルマネジメントユニットとして、リゾナーレ、OMO、BEB、LUCY、個性的な施設などのブランド、40 施設のオペレーション構築を担当する。

【Case Study Session】
メルカリ × タイミー：カスタマーサポートが事業成長に直結する“価値”を生み出すための挑戦と課題

急成長を続ける両社にとって、カスタマーサポートは顧客の声をプロダクトに還元し、サービスの信頼を支え、事業成長を後押しする存在です。膨大なユーザーと向き合う中で、いかにして従来のカスタマーサポートの枠を超え、「事業成長に直結する価値」を生み出していくのか。AI 活用の展望や組織づくりにおいて直面するリアルな課題、そして現場での具体的な取り組みについて、両社のリーダーがディスカッション形式で探ります。

登壇者：株式会社メルカリ 大貫 竜平 氏　Senior Manager, Partner Support



長年コンタクトセンター業界でコンタクトセンターを軸にした企業の CS、デジタルコミュニケーション、顧客ロイヤルティ、CX デザインの企画や運営など多数のプロジェクトに従事。ベルシステム 24 を経て 2016 年から Veeva Japan の Product Marketing とパートナーアライアンス、2021 年より STORES 株式会社でシニアマネージャーとして CS と BizOps に従事。2024 年チャネルトークでの執行役員を経て、2025 年からメルカリにて現職。5 年後のコンタクトセンター研究会メンバー。「月刊コールセンタージャパン」で CX に関する記事、コラム等の執筆。2021 年、情報処理学会のデジタルプラクティス上で CX に関する論文発表。講演やワークショップなども多数実施。

登壇者：株式会社タイミー 片桐 俊之 氏　カスタマーサポート担当 執行役員



大学卒業後、大手コールセンター会社を経て、EC・メーカー業の事業社にて CS 部門を立ち上げたのち、フルフィルメント部門の責任者を経験。2015 年 4 月：エウレカに入社。『Pairs』のカスタマーサポートおよび Trust and Safety（審査業務含む）の構築・運営・管理・育成に従事し、日本における出会いの文化改革に貢献。2021 年 8 月：タイミーに入社。同年 10 月よりカスタマーサポート部の部長に就任。2023 年 11 月：部格から本部格に組織を変え、本部長に就く。2025 年 11 月：カスタマーサポート担当執行役員に就任。約 350 名の CS メンバーと共に超成長をするタイミーの屋台骨を支えている。

開催概要

イベント名	Customer Support Conference 2026 Spring
開催日時	2026 年 6 月 10 日（水）13:00～17:00 2026 年 6 月 18 日（木）13:00～17:00 ※アーカイブ配信
参加費用	無料
開催方法	オンライン配信（Zoom）
申込方法	申し込みフォームから必要事項を記入 ▶ライブ配信視聴申し込み ▶アーカイブ配信視聴申し込み

担当者コメント　株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 鳥居 愛



Tayori のマーケティング担当として今年 3 月、カスタマーサポートの実態調査に携わりました。調査データや最前線のリアルな声に触れる中で、お客様を想い、真摯に向き合うカスタマーサポートの現場にこそ、ビジネスを成長させる“鍵”が隠されていると改めて確信しました。Tayori が掲げるミッションは、「お客様とのいい関係をつくる」こと。本カンファレンスは、まさにその想いを形にしたものです。カスタマーサポートという仕事の可能性がさらに広がり、明日からの業務に向けて一層のワクワク感を持ち帰っていただける場になればと願って企画しました。今回はあえて、業界の垣根を超えたトップランナーをお招きしています。日々の「対応」が、お客様とのいい関係を築く「体験」へと繋がっていく面白さを、皆さまと一緒に見つけることができたら嬉しいです。

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 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/app/）の運営
- Web ニュースメディア運営、等

URL　　：https://prtimes.co.jp/