

テックタッチ手法の導入による 想定効果集

目次

01. テックタッチ手法の気をつけるポイント
02. テックタッチ手法による想定効果集
03. テックタッチ株式会社の紹介

テックタッチ手法の気をつけるポイント

導入目的を「コスト削減」だけにしたらもったいない

よくあるテックタッチ手法の導入目的として「コスト削減」がありますが、それだけだと導入効果は小さくなるケースがほとんどです。

	よくあるケース	理想のケース
導入検討時の課題感	カスタマーサクセスの 単純作業の負荷を減らすために自動化したい！	提供しているプロダクトで 今まで以上にお客様の課題解決をしたい！
課題感に対するソリューション	単純作業をテックタッチに置き換えて、 コスト削減をしよう！	プロダクトを使いこなしてもらうために 新機能を周知してフィードバックを得よう
得られる結果	一部の自動化だけしかできないので、 収益インパクトが低い	新機能の利用率向上、周知の工数削減 プロダクト開発のアイデア
収益効果	コスト削減（微小）	売上向上 / コスト削減 / 顧客満足度向上
	得られる結果、効果が小さい	得られる結果、効果が大きい

導入目的は幅広い観点から設計するのがおすすめ

業務効率化を目的にするとインパクトは小さくなります。導入目的は幅広い観点で設計するのがおすすめです。その上で優先順位を付け、効果を出していくことが大切になります。

💡 SaaSのTHE MODELを例にしたケース

	マーケティング	インサイドセールス	フィールドセールス	カスタマーサクセス
さまざまな目的	新機能をもっとアピールしたい	基本機能を商談前に顧客に伝えたい	顧客にプロダクトにもっと触れてほしい	問い合わせ数を削減したい
	イベントの案内を効率化したい	日程調整などの業務を自動化したい	顧客のニーズによってデモ内容を変えたい	スムーズに初期設定を完了して欲しい
	プロダクトの利用率からインサイトを得たい	顧客ニーズを営業にしっかり伝えたい	短い商談時間でプロダクトの価値を伝えたい	アンケート、NPSで顧客の声を拾いたい

テックタッチ手法による想定効果集

テックタッチ手法で解決できる課題イメージ

顧客満足度

- ・ 機能が多すぎてわかりにくいと言われる
- ・ ユーザー属性別にマニュアルを出し分けたいが難しい

工数

- ・ システムに関する問い合わせが多く、対応に工数がかかってしまう
- ・ 操作説明に時間がかかるのに、ユーザーに使いこなしてもらえない

機能活用

- ・ 便利な機能なのに、ユーザーに知ってもらえない&使ってもらえない（70%程度の機能が使われていないとも）

分析

- ・ システムがどう使われているかわからず、分析することも困難

「テックタッチ」活用により営業活動を効率化、対応可能商談数が増加

従来の営業活動



「テックタッチ」導入後の営業活動



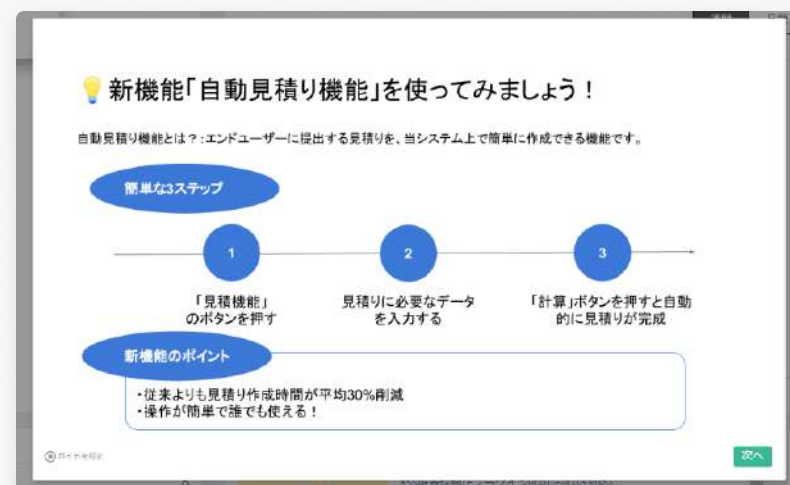
デモやトライアル関連の操作説明・基礎的質問対応を「テックタッチ」のガイドで代替が可能になります。

重要な説明に絞ることで、**商談リードタイム30%削減**。効率化した時間を使い**訪問件数を1.3倍**に。

「テックタッチ」で新機能の活用率を2倍に

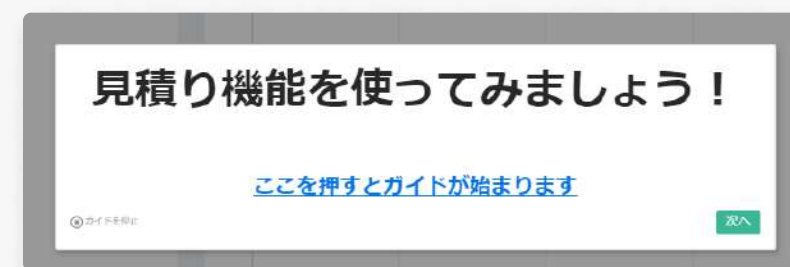
「テックタッチ」でユーザーの行動をスムーズに誘導することで、狙った機能の活用率と成約率が向上します。

知る / 興味を持つ



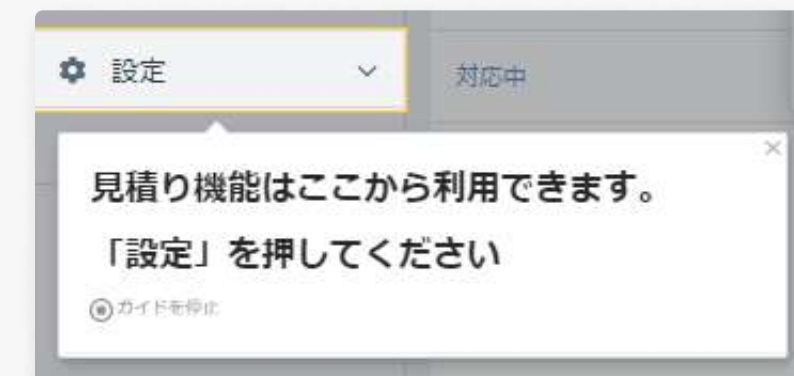
顧客の行動に合わせて
興味喚起

試す



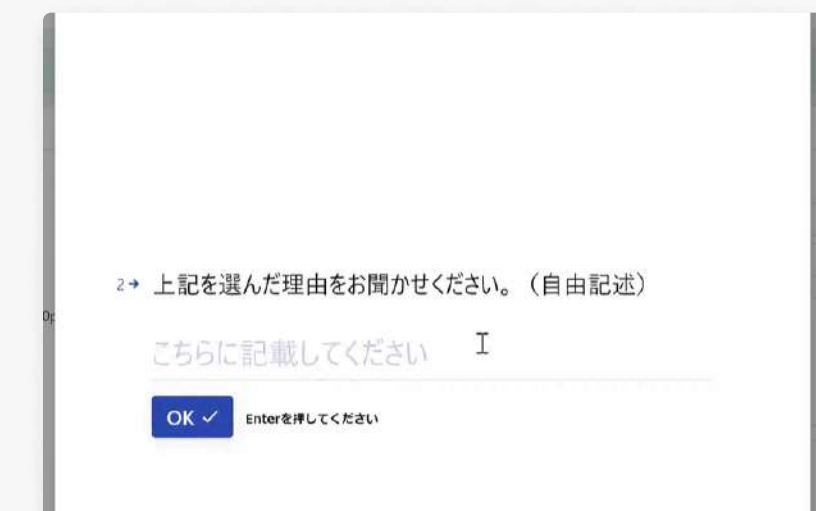
リンクで当該機能に誘導

完了する



ガイドで操作をナビゲート

有料登録 / 継続利用



アンケートで意向確認

マーケティングや分析活動をテックタッチで効率化

「テックタッチ」では「ポップアップの顧客による出し分け」をすぐに作成できます。

セミナーの案内やシステムアップデート・障害対応報告、アンケートによる機能フィードバックの収集ができます。

ケース1

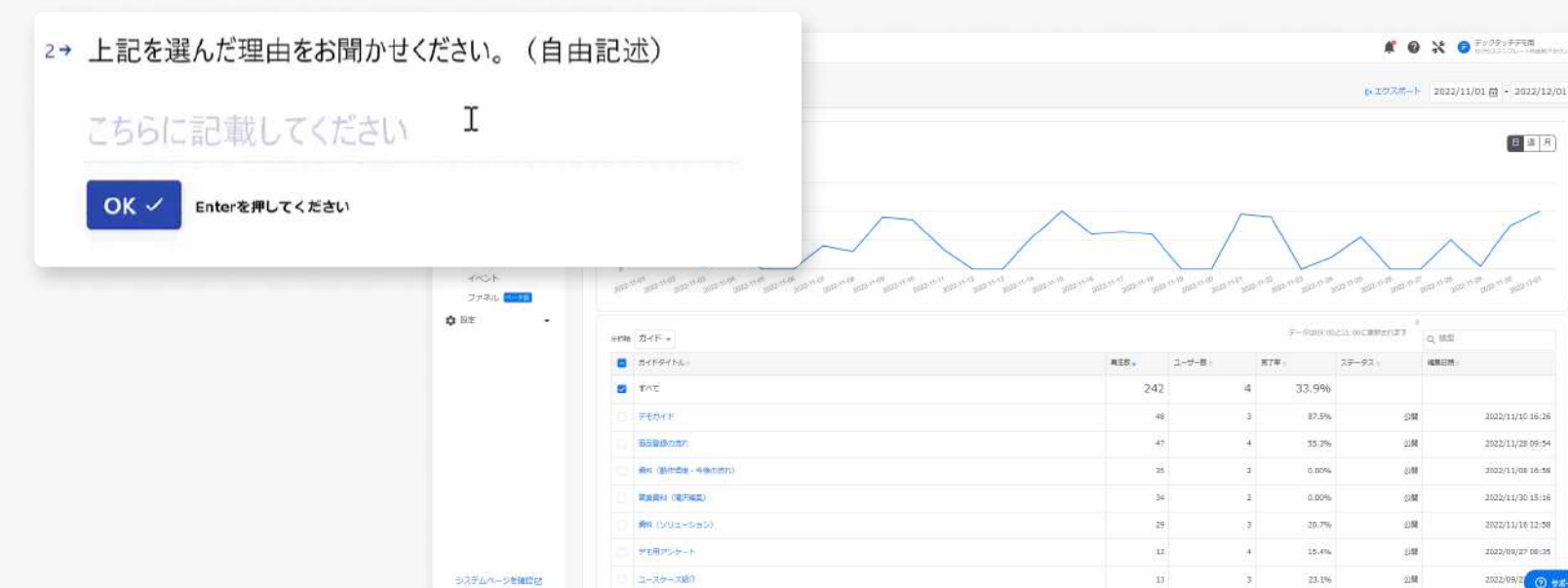
クロスセル・アップセル商材の広告や、
セミナー情報をシステム内に表示



営業・マーケ活動を半自動化

ケース2

分析やアンケート機能により、
顧客がシステム上でどのような動きをしたのかを把握



顧客ニーズをクリアにし、
機能開発やマーケティングに生かす

ガイドとマニュアルの連携により、マニュアルの活用促進と作成効率化を両立

マニュアルと「テックタッチ」を連携。操作部分をガイドにすることで、スクリーンショットのメンテコストがゼロになります。

ガイドからマニュアルに飛んだり、マニュアルからガイドに飛んだり、双方向連携も可能です。

The screenshot shows a help center interface with the following elements:

- Search bar: 検索
- Breadcrumb: Techtouchヘルプセンター > ガイドを作成する > 基本操作
- Section: このセクションの記事
- Article list:
 - ガイド作成に関するガイドライン (1年前 · 更新)
 - ガイド作成の流れ** (highlighted)
 - ガイド・ツールチップを公開する流れ
 - ガイド・ツールチップを編集する
- Article content for 'ガイド作成の流れ':
 - ガイドとは、対象システムを実際に操作しながら次に行う操作手順を確認できる機能です。業務の一連のフローをガイド化することで、ユーザーは迷わずにシステムを操作できます。
 - ユースケース:
 - 操作方法が分からない
 - マニュアルを作成する/修正するのが手間
 - システム操作の迷いをなくし、問い合わせ件数を減らしたい
 - Bottom button: **ここからここからガイドを再生します** (highlighted)

ユーザーが「マニュアルや動画を見てから作業する」ではなく、
「ガイドに沿って進み気付いたら登録が完了している」が実現します

ガイドの活用により、初期操作研修の時間を50%削減、同時に満足度も向上

操作説明や初期登録をナビゲートするガイドを活用することで、ユーザーへの初期研修の時間を削減できます。

ガイドはユーザーの操作完了まで何度も寄り添うので、満足度向上にも直結します。

初期研修全体像を整理し
「どれをデジタルガイドに置き換えるのか」の議論からご一緒に

ガイドを作成し「これに沿って進めてみてください」と伝えるだけで
初期説明・登録はほぼすべて完了します

オンボーディングタスク	工数	IT導入後工数	削減アクション
営業→CSへの引継ぎMTG	30	15	ガイドを作成し、事前に内容を理解してもらう
キックオフ資料作成	20	5	ユーザーにガイド、ツールチップを事前に見てもらうことでコアな説明に絞る
アカウント設定	40	30	フォームを使って自動化
ワークショップ	120	60	コアな説明に絞って実施

💡 初めてのからはこちらのステップを進めましょう 💡

■ Step1 : ユーザー情報登録

- ・ [こちらのガイド](#) からユーザー情報登録を開始してください

■ Step2 : 設定の変更

- ・ 初期は〇〇が××になっています
- ・ [こちらのガイド](#) から設定を変更してください

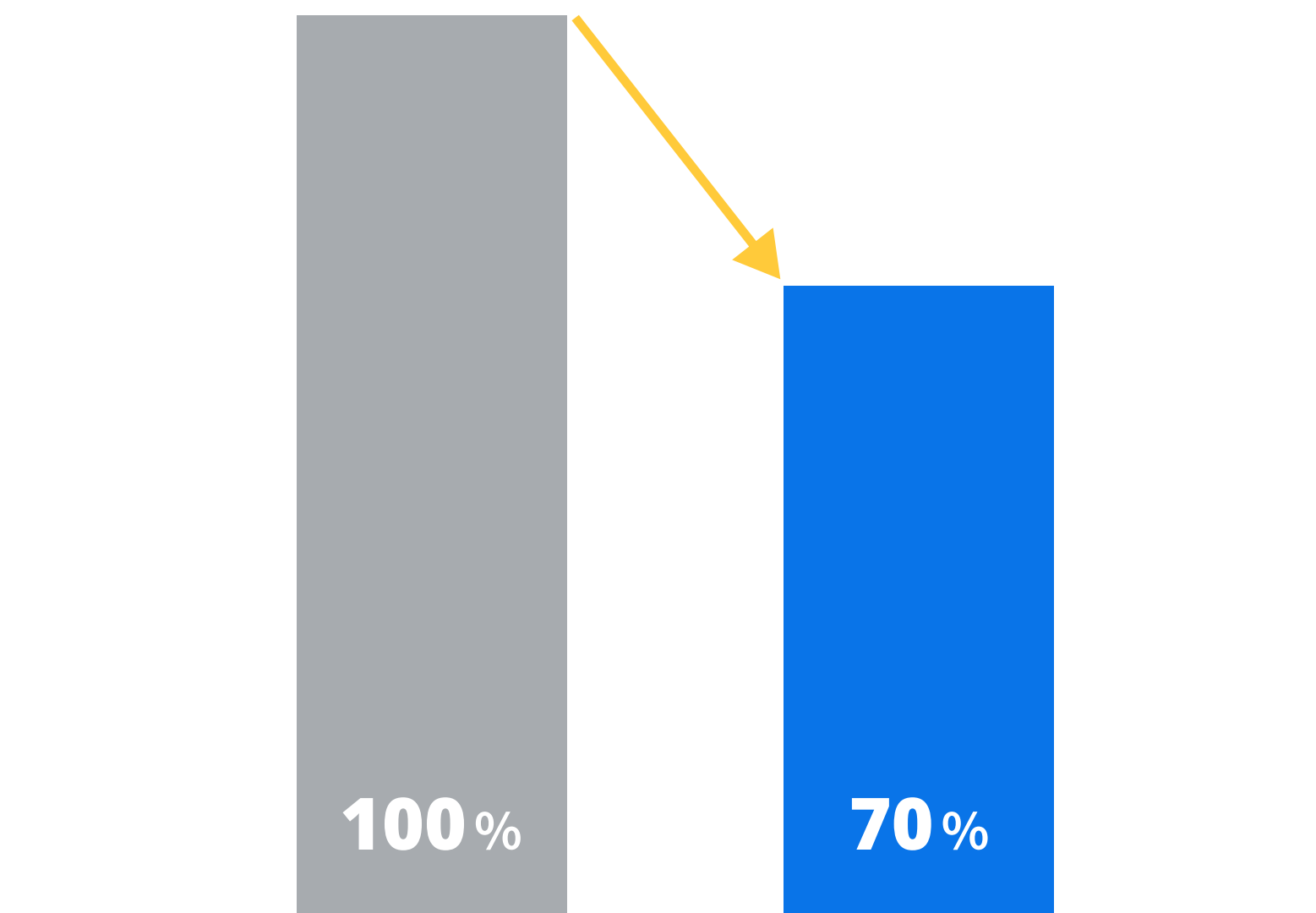
🛑 ガイドを停止

次へ

「テックタッチ」の活用により、問い合わせ対応工数を30%削減

ユーザーが困った瞬間に次の操作をナビゲートし疑問を解消します。問い合わせ件数、および対応工数を削減できます。

お問い合わせ対応コストを**30%削減** ※



コールセンターシート数も同様に効率化可能と想定

現状25シートを18シートにすることで

▲7シート ≒ ▲420万円/月

の効率化が期待できます

※操作関連のお問い合わせの件数、および対応コストを削減できます。ベースケースで30%、badケースでは20%、goodケースでは40%以上の削減が可能です。

問い合わせは氷山の一角のため、削減数の10倍のユーザーの満足度向上に直結

不満・困惑した人のうち、問い合わせをする比率は10%以下とされています。

つまり、ナビゲーションにより問い合わせを減らすことは、その10倍規模の顧客満足度の向上に直結します。



問合せを1,000件削減

1万人の困った方、
不満を持った方が減った

**1万人規模の顧客満足度向上
そして解約防止に**

出典：ハインリッヒの法則

問い合わせ関連の「テックタッチ」活用前後の比較イメージ

普段オペレーターが案内する内容をガイドにしておくことで、①問い合わせ削減、②対応工数削減、両面での問い合わせ工数削減が可能です。
ユーザーが満足するタイミングが早まることで、満足度は大幅に向上。

従来のユーザー操作



テックタッチのガイドがある場合のユーザー操作

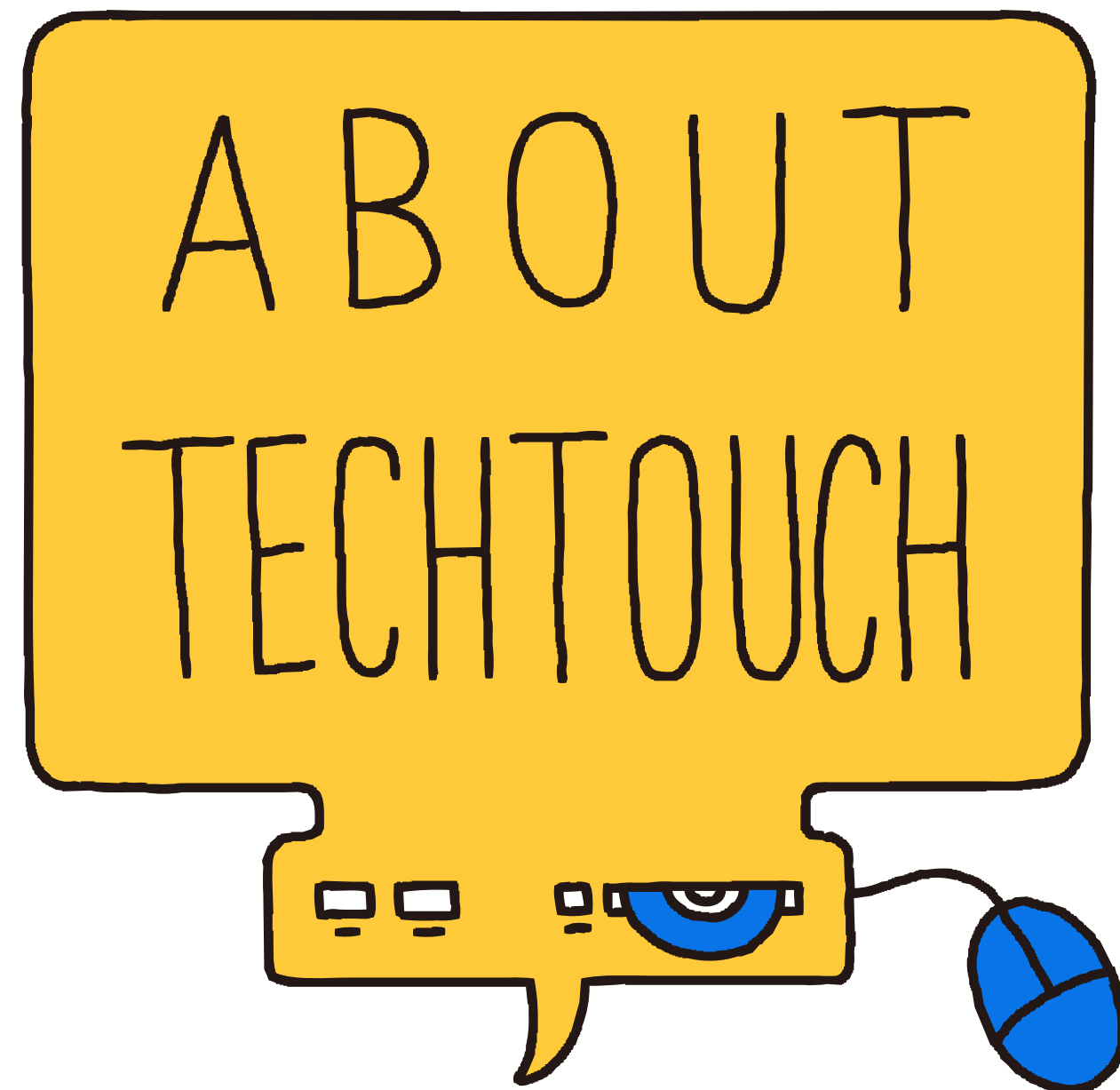


オペレーターがテックタッチのガイドを案内した場合のユーザー操作



テックタッチ株式会社の紹介

会社概要



会社名	テックタッチ株式会社
設立	2018年3月1日
住所	〒105-7105 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター5階ワークスタイリング内
従業員数	110名（2023年11月時点）※業務委託・インターン含む
資本金 資本準備金含	6億3,000万円 主要株主：DNX Ventures、ATV、DBJキャピタル、個人投資家など
受賞歴	Forbes Cloud 20Rising Stars 選出 週刊東洋経済 すごいベンチャー100 選出 FUJITSU ACCELERATOR 優秀企業賞 選出 「日本DX大賞」支援機関部門ファイナリスト グッドデザイン賞 受賞

認証



経営メンバー



井無田 仲
Naka Imuta

代表取締役 CEO

慶應義塾大学法学部、コロンビア大学MBA卒。新生銀行、ドイツ証券などで投資銀行業務に従事、上場企業の資金調達/M&A案件を数多く手がける。東日本大震災を機に、より面白い仕事を創り出したいと一念発起、起業するも、見事に鳴かず飛ばず。その後入社したユナイテッド社では、アプリ事業責任者、米国子会社代表としてアプリサービスのグロス/スケールを経験。フリーランスを経て、2018年3月にテックタッチを日比野と共同創業。楽しい未来を創るために日々奔走中。



日比野 淳
Jun Hibino

取締役 CTO

ファンコミュニケーションズ、ユナイテッドでCRMの開発、広告ネットワーク構築、大規模toCアプリの立ち上げからグロスを経験。その後、米国に赴任し現地スタートアップと協業しモバイルランチャーアプリの立ち上げに従事。2018年3月に井無田とテックタッチを共同創業。プロダクト戦略やロードマップの立案、策定からクオリティチェックまで幅広く担当。今の子どもたちが大人になるころには、仕事がより楽しいものになるように日々実験を繰り返し体現するよう努めている。



中出 昌哉
Masaya Nakade

CFO
Vice President,
公共セクター/SaaS事業/事業開発管掌責任者

東京大学経済学部、マサチューセッツ工科大学MBA卒。新卒、野村證券にて投資銀行業務に従事。素材エネルギーセクターのM&A案件を数多く手掛ける。その後、カーライルグループにて投資業に従事。ヘルスケア企業のバリューアップや、検査機器グローバル最大手の会社への投資等を担当。テックタッチでは、ビジネス領域のあらゆる箇所を見ている。自分でもたまに何をやっているかわからないぐらいの広い範囲を見せてもらっていて、日々勉強中です。メッチャいいチームに囲まれて日々楽しみながら奮闘中。



垣畑 陽
Yo Kakhata

Vice President, Customer Success

京都大学総合人間学部卒。新卒で入った商船三井で営業を経験後、経営企画で投資審査や子会社管理を担当。その後マッキンゼーに移り、マネージャーとして新規事業戦略立案から生産現場の地道なカイゼン活動まで幅広く従事。「やっぱコンサルじゃなく自分でやりたいな」と思っていたところテックタッチと出会い、自分のようなITが苦手な人を直接助けられる魅力的なプロダクトと、それを作るinclusiveなチームの雰囲気惹かれて2020年8月にジョイン。日々めまぐるしく状況が変わるスタートアップの雰囲気を楽しみながら働いています。

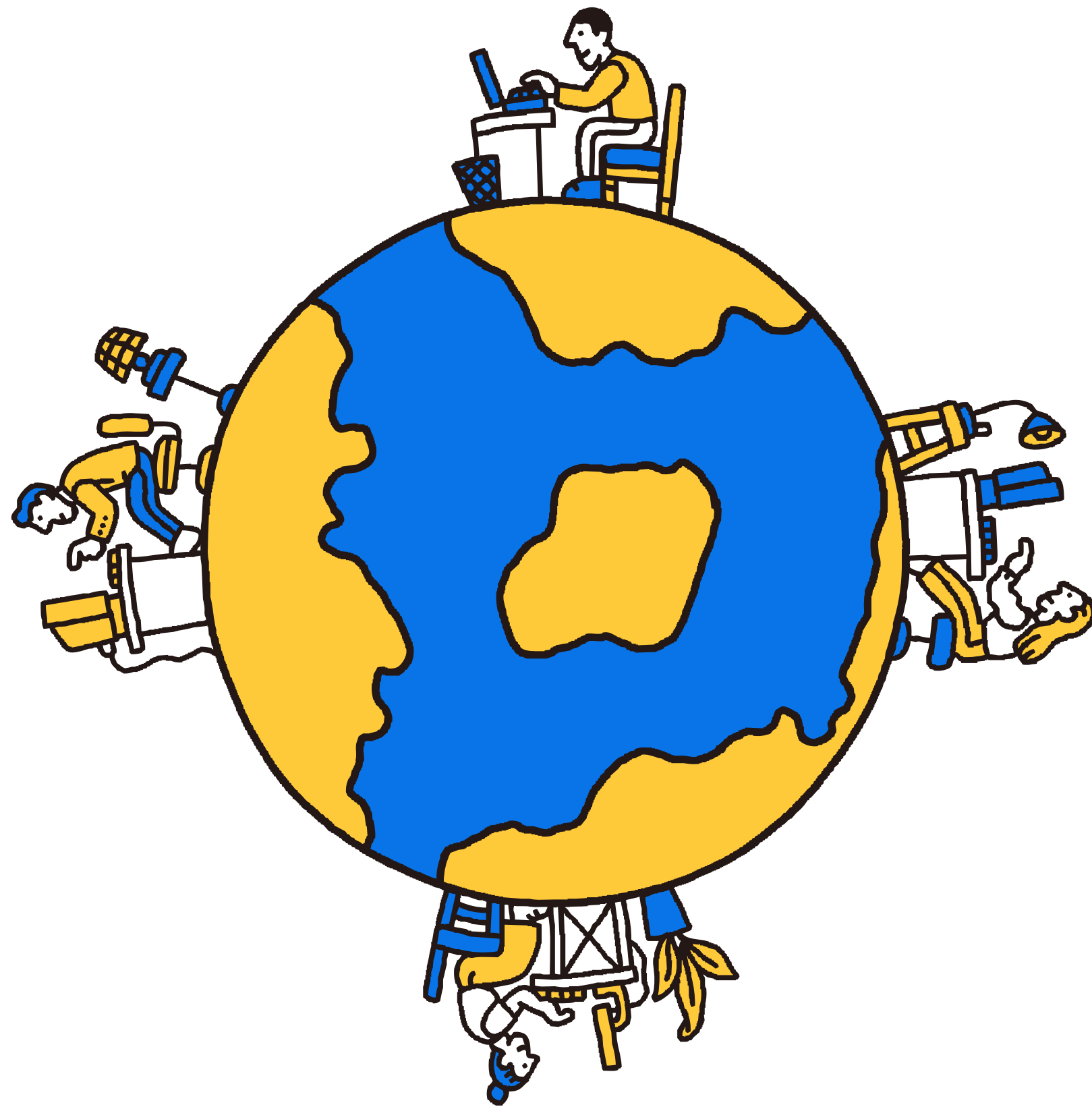


西野 創志
Soushi Nishino

Vice President, Sales

TIS、SAP Japan、Slack Japan、セールスフォース・ジャパンにて、エンタープライズ企業向けの人事SaaSやSlackの販売責任者に従事。テックタッチが実現を目指す「すべてのユーザーが、システムを使いこなせる世界」を多くの企業に広げて、テックタッチがグローバルの様々なテクノロジーと肩を並べるサービス、企業に成長させることをみんなと一緒に取り組みたいと思っています。

テックタッチが目指す世界



すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム

ご不明な点は、お気軽にお問い合わせください。担当スタッフが詳しくご説明いたします。

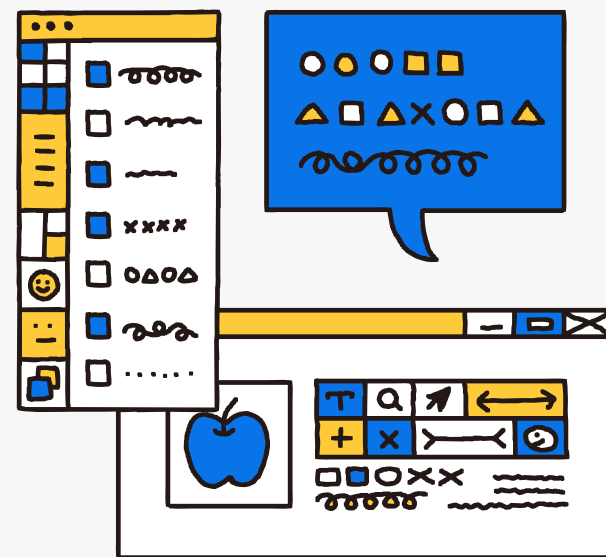
お問い合わせ

サービス資料

「テックタッチ」の機能

ガイド・ツールチップ、NPS・アンケート、分析の3機能に加え、カスタマーサクセスチームの手厚いサポート

ガイド・ツールチップ



ユーザー体験の向上

NPS・アンケート



ユーザー評価の収集 / 分析

分析



ユーザー行動の収集 / 把握

専任
カスタマーサクセスチーム



活用方法のご提案等の
手厚いフォロー

 **Techtouch**

SaaS事業者様やプラットフォームへの実績

at home

eeasy



WingArc 1ST
The Data Empowerment Company



KING OF TIME

commune

サブスクストア

Scalebase»



zeroboard

DreamArts

NEXT ENGINE

配車頭



ferret One

hokan

Money Forward

M Mitsuri



※一部抜粋

事例記事



ユーザーからの問合せ件数を20%軽減しつつ、新機能リリース時のユーザーの利用率を250%向上！

カスタマーサクセスの業務効率化とLTV向上の施策を同時に実現

[> 事例紹介ページ](#)

TOYOTA

入力時間を1/3に削減！調達システムの現場への定着を促進

ナビゲーションにより各従業員の調達手続きを迷わず実行可能

[> 事例紹介ページ](#)



請求・債権管理クラウド「請求管理ロボ」にて「テックタッチ」を採用

ナビゲーションの活用で、ユーザー体験のさらなる向上を目指す

インターネット決済代行サービス「サブスクペイ」にて「テックタッチ」を採用

顧客へのオンボーディングの効率化、お問い合わせ対応工数の削減を目指す

[> 事例紹介ページ](#)

※一部抜粋



Techtouch

すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム