

【実例公開】

ユーザーからの問い合わせを削減する最新手法とは

目次

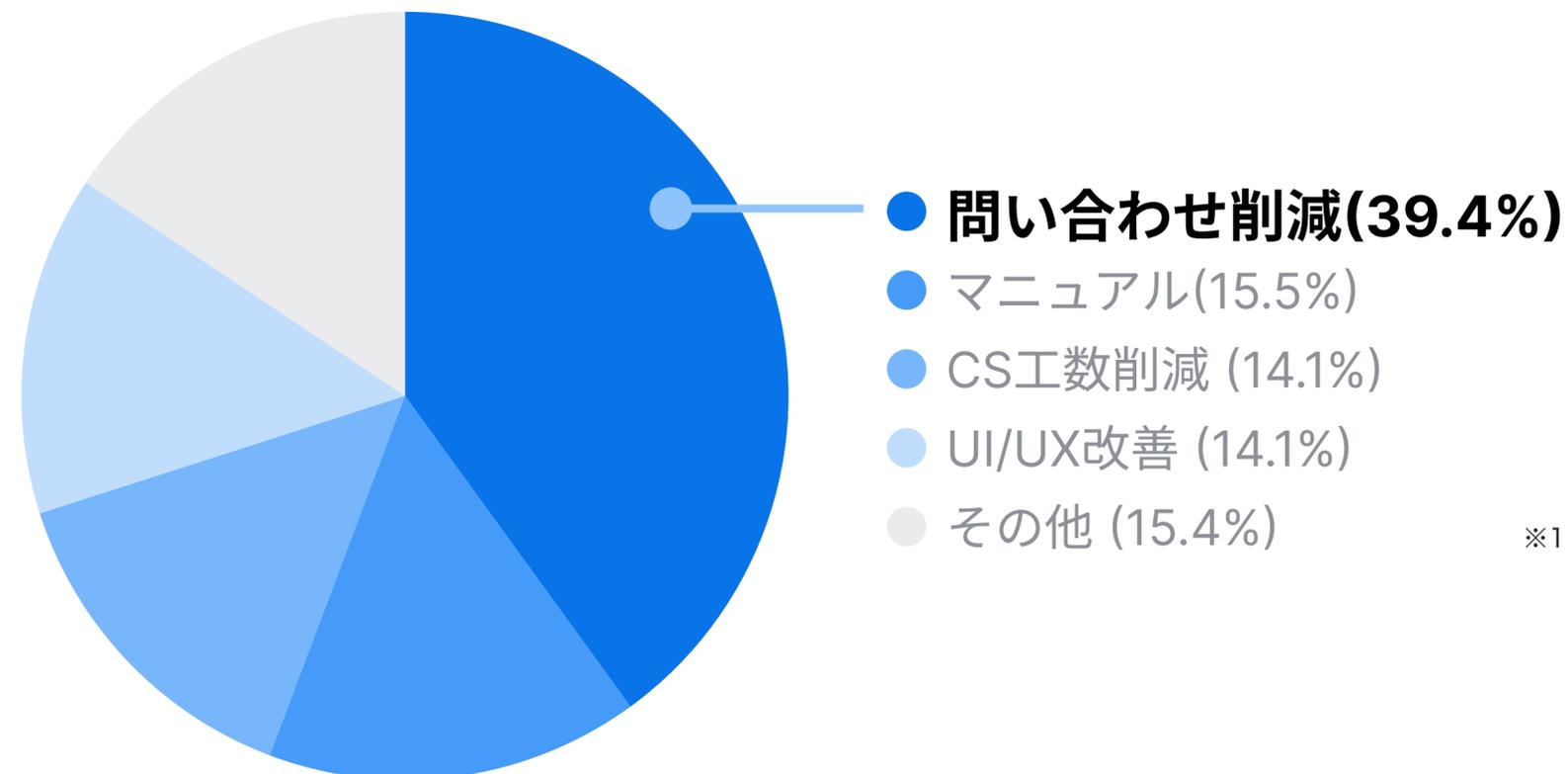
01. エンドユーザーからの問い合わせ対応に追われていませんか？
02. 問い合わせ削減の手法
03. 問い合わせ削減の実例
04. デジタルガイドで問い合わせを減らす最新の手法「テックタッチ」とは
05. 問い合わせ削減を実現する「テックタッチ」の実装例

**エンドユーザーからの問い合わせ対応に
追われていませんか？**

多くのクラウドサービス提供者を悩ませる問い合わせ対応

オンボーディングで機能説明を実施しても、ログイン手順やシステム操作など、エンドユーザーからの多種多様な問い合わせはなかなか減らず、対応に忙殺される日々……。クラウドサービス提供者に今の悩みの種を聞いてみたところ、40%近くが「問い合わせを削減したい」と回答しました。多くのクラウドサービス提供者にとって、問い合わせの削減は喫緊の課題です。

いま最も頭を悩ませている課題



※1

※1自社調べ

どのような問い合わせに苦しんでいるのか？

では実際、クラウドサービス提供者はどのような問い合わせに苦しんでいるのでしょうか？

初期設定関連の操作方法やエラーメッセージの対応方法など、その内容は様々ですが、多くの企業が似たような問い合わせの対応に追われているようです。

エラーメッセージの
対応方法が分からない



初期設定は
どこからやるの？

課題解決のための3つの手法

この課題を解決できる手法はどのようなものが考えられるのでしょうか？大きく3つの手法が考えられます。

①UI/UX改善

②マニュアル

③「テックタッチ」

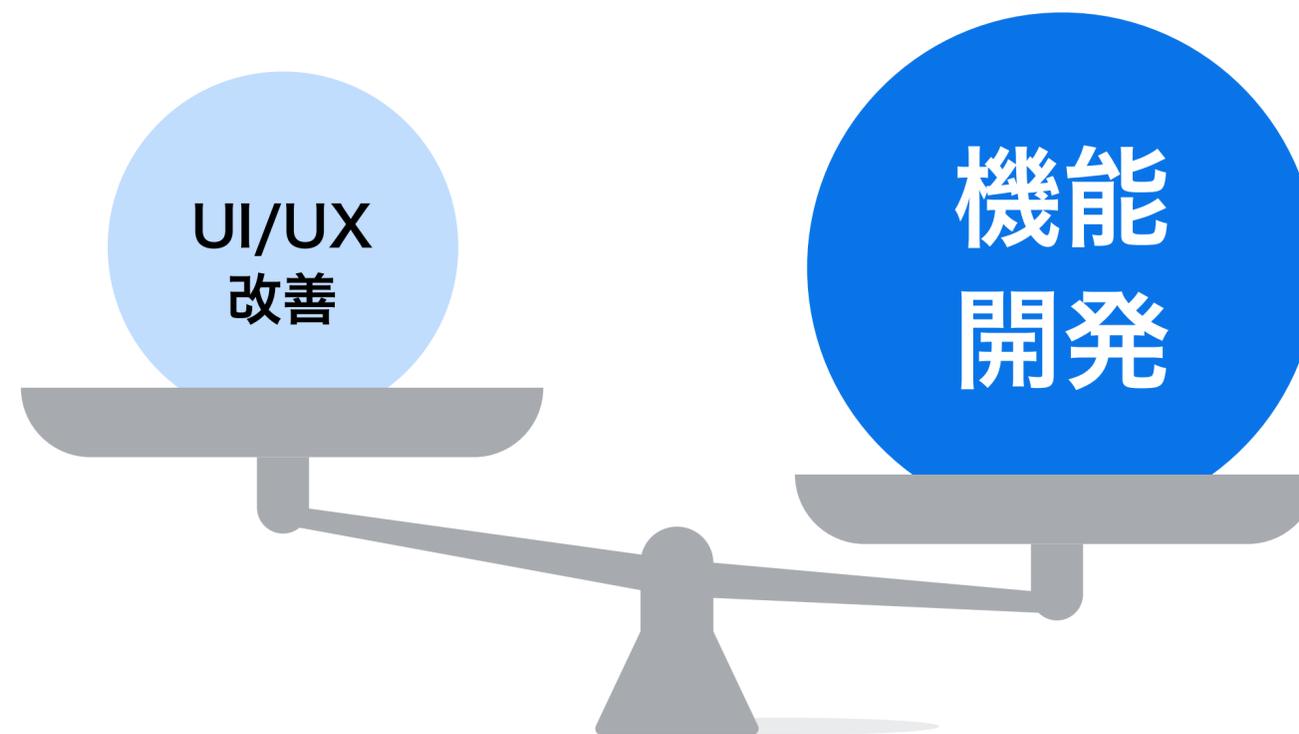
問い合わせ削減の手法

① UI/UX改善

問い合わせ削減の手法の一つとして、UI/UX改善は有効です。

しかし、開発チームの工数も有限な中で、UI/UX改善は新機能開発に比べてどうしても優先度が下がってしまい、なかなか進まないのが現実。

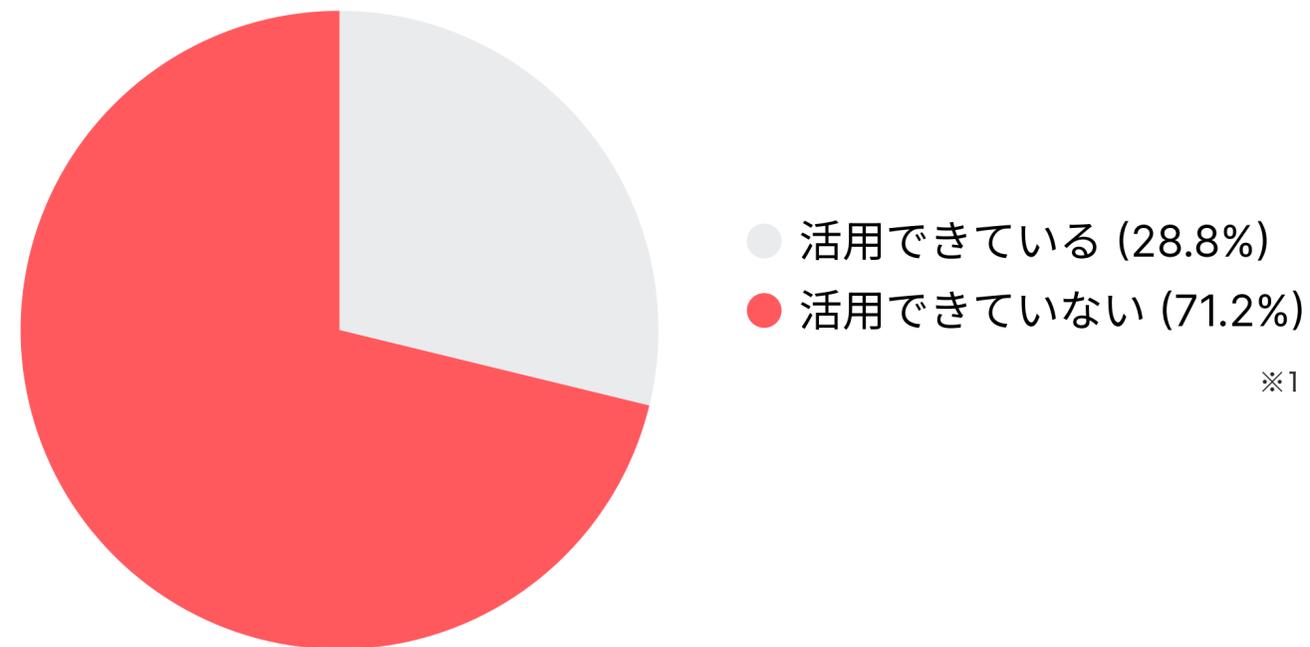
開発計画に織り込むことが出来たとしても、実装には一定の時間がかかるため、エンドユーザーの要望にタイムリーに応えるのは非常に困難なのではないでしょうか。



②マニュアル

UI/UXの改善が難しいのであれば、マニュアルを整備する方法はどうでしょうか？確かに、詳細な説明を漏れなく記載できるのはマニュアルならではの利点です。しかし、UIがアップデートされるたびにマニュアル内の画像を差し替えたり文言を書き換えたりするのは、とても時間と労力のかかる作業です。また、クラウドサービスを導入している企業の従業員にマニュアルを活用できているか聞いたところ、「活用できている」と答えた割合は28.8%にとどまりました。手間をかけて一生懸命整備したマニュアルが、一部のエンドユーザーにしか読まれない。こうした非効率な状況は、何とか避けたいものです。

「マニュアルを活用できている」と回答したシステム利用者の割合

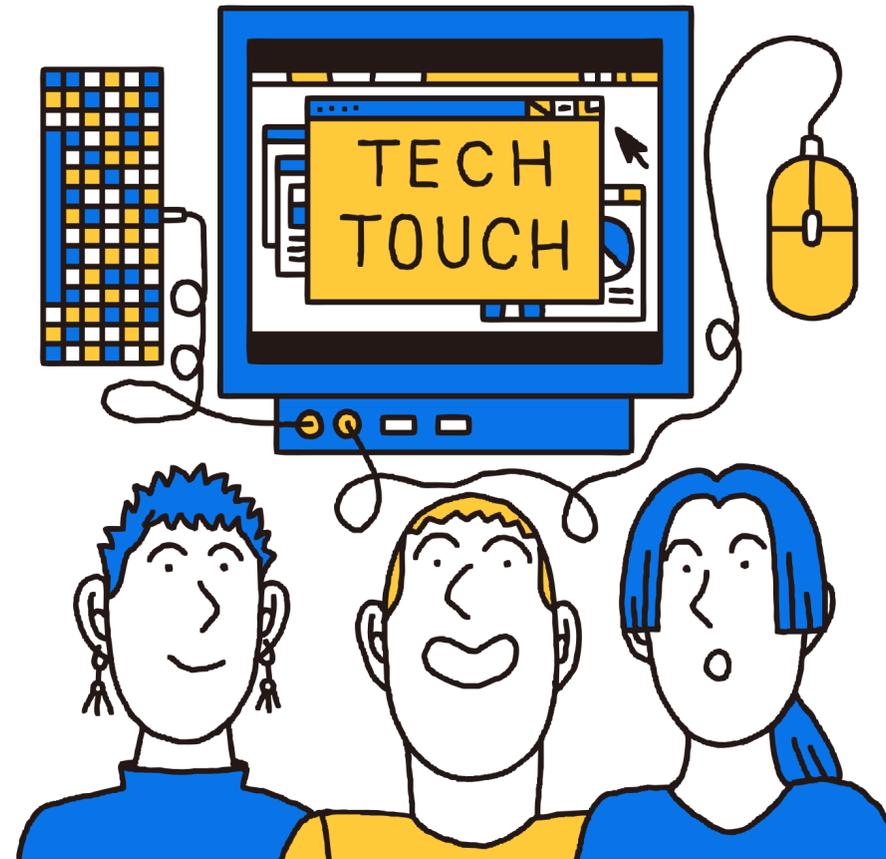


※1

※1 出典「社内システムの問い合わせ実態調査」調査企画:テックタッチ 調査協力:クロス・マーケティング

③ 「テックタッチ」

クラウドサービス提供者が続々と導入を開始し、様々なメディアでも取り上げられ注目されているのが、システム自体に変更を加えることなく、システムの使い勝手を改善できる「テックタッチ」です。次章では、「テックタッチ」の実装により問い合わせ削減を実現した実例をご紹介します。



問い合わせ削減の実例

問い合わせ20%削減、作業工数を90%削減！ - ROBOT PAYMENT

お客様のつまずきポイントをテックタッチ社と二人三脚で分析し、効果的な実装を実現



お客様数の増加と共に、ヘルプページやマニュアルの整備だけではお問い合わせ対応に限界を感じ始めていた頃、「テックタッチ」に出会いました。画面上に直接伝えたいことを載せられる上に、エンジニアによる開発が不要ということに衝撃を受けました。

導入前の課題

- ・ お客様が欲しい回答をヘルプページからすぐに探せず、お客様にお問い合わせの負担をお掛けしてしまっている
- ・ お客様数の増加と共にマニュアルやヘルプページでの対応に限界を感じはじめた

活用方法

- ・ よくあるお問い合わせを未然に防ぐツールチップやガイドを画面上に設置
- ・ エラーに対する対処法をガイドで案内
- ・ 活用状況についてのアンケートの実施

効果

- ・ 問い合わせ数が20%以上減少
- ・ アンケート実施工数は半減し、同時に回答数が12倍に
- ・ お客様へのお知らせ作業工数が90%超削減

[>詳しくはこちら](#)

ユーザーの誤入力を50%削減し、問い合わせ削減を実現！ - アットホーム

カスタマーセンターへの問い合わせが多い箇所にナビゲーションを設置し、ユーザビリティ向上を実現



入力項目が大量にある上に、全ユーザーに同一UI/UXとなっているため、入力ミスやカスタマーセンターへの問い合わせが多いという課題がありました。「テックタッチ」導入によって、システム開発せず短期間でUI/UXを改善でき、ユーザーの誤入力や問い合わせを削減することができました。

導入前の課題

- ・ 入力項目が多く、入力漏れが発生していた
- ・ 新サービスをリリースしてもユーザーに周知しきれなかった

活用方法

- ・ 入力ミスが発生しやすい箇所に、ナビゲーションを設置
- ・ サービスログイン時、新機能の案内が表示されるように設定

効果

- ・ カスタマーセンターへの問合せ件数を2割削減
- ・ 不動産会社の誤入力率とアットホームの作業時間を50%削減
- ・ サービス周知に繋がり登録数が2.3倍、検索数が1.6倍に

[>詳しくはこちら](#)

ユーザーからの問い合わせ件数を20%軽減！ - マネーフォワード

新機能リリース時のユーザーの利用率を250%向上



プロダクト上でユーザーが課題を解決できるようになり、ユーザーからの問い合わせ件数を20%削減することができました。これによりサポートチームのリソースを別の業務に充てることができました。

導入前の課題

- ・ 体制拡張が難しいため労働集約にならない仕組みを準備したい
- ・ プロダクト開発のスピード感を落とさない仕組みが必要

活用方法

- ・ ユーザーが動作テストをしやすいようにサービス上にガイドやナビゲーションを表示
- ・ 新機能やオプションのリリースを画面上でユーザーに周知
- ・ カスタマーサクセスメンバーによるノーコードでの制作

効果

- ・ ユーザーからの問い合わせ件数を20%軽減
- ・ 新機能の利用率を250%向上、商談件数も約15%の増加
- ・ エンジニアやデザイナーの稼働を使わずに、ユーザーの要望にレスポンス良くサポートを提供できる体制を確立

[>詳しくはこちら](#)

**デジタルガイドで問い合わせを減らす
最新の手法「テックタッチ」とは**

WEBシステム画面上にリアルタイムにナビゲーション表示する デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



ポイント

- ・画面上にオーバーレイすることで、**システムの改修不要**で、短期間で開発コストを抑えて導入可能
- ・動画マニュアルと違い、入力に合わせて**リアルタイムで操作ガイダンスを表示**
- ・操作ガイドは**プログラミング不要**で誰でもかんたんに作成可能

「テックタッチ」とは

ガイド

もう、迷わない

ステップに沿って操作を案内

入力サポート

ハイフンは不要です

固定電話がない場合は携帯電話を登録してください。

電話番号

例) 0312345678

貴社名

例) テックタッチ株式会社

入力サポート

省略せずに入力してください

(株)のように省略せず、株式会社と入力してください。

クリック誘導

入力が完了したらクリックして次へ進んでください

次へ

ツールチップ

もう、間違えない

操作に合わせて必要な情報を表示

入力時に自動的に情報を表示

顧客往訪の場合、訪問先を入力してください

カスタム項目

分りにくい項目にのみ説明を追加

特別休暇 ?

特別休暇とは

- ・ 永続勤続休暇
- ・ 季節休暇
- ・ お子さんの看護休暇

については、特別休暇を取得できます。

大手企業・有名企業などで続々導入されています

企業の社内システム

IHI

MS&AD
あいおいニッセイ同和損保

in 鹿島建設

SUNTORY

MOL
商船三井

SEKISUI

一生涯のパートナー
第一生命
Dai-ichi Life Group

DNP
大日本印刷

エネルギー・フロンティア
TOKYO GAS

TOPPAN

TOYOTA

trans
cosmos
people & technology

NISSAN

brother
at your side

MIURA

三井不動産
MITSUI FUDOSAN

MITSUBISHI
ELECTRIC
Changes for the Better

三菱商事

MUFG
三菱UFJ銀行

LINE

公共セクターの各種システム ※実証実験・連携協定含む

宇都宮

裾野市

KOBE

デジタル庁

顧客向けクラウドシステム

at home

The Admissions Office
Offering the ease of college from the world map

Alp, Inc.

e-staffing

eeasy

WingArc1ST
The Data Empowerment Company

WELLNESS
communications

OPEN HOUSE
Architect

COLOR ME
by GMO A11T

KING of TIME

commune

GVA TECH

THANKS GIFT

GMOペパボ

SUGIKO

SpiderPlus & Co.

zeroboard

DNP
大日本印刷

DirectCloud

TEMONA

DreamArts

NEXT ENGINE

hacomono

HATALUCK

ぱんぱん

back check

biz-creation

HITOTSU

F&G ILO

パナソニック
ソリューションテクノロジー株式会社

FANFARE

boost
technologies

basic

hokan

Money Forward

monoful

MOBILUS

代々木ゼミナール

LIFULL
HOME'S

Realtendant

LOGISTEED

ROBOT PAYMENT

※公表許可いただいている企業様・サービスより一部抜粋（50音順）

**「テックタッチ」による
問い合わせ削減を実現する実装例**

初期設定や問い合わせの多い操作をまとめてガイドで案内

初期設定や迷いやすい操作の案内を画面上に表示させ、オンボーディング期の問い合わせを削減。



※※下記をクリックすると該当のガイドが再生されます※※

はじめての方向け	便利なガイド集	マニュアル・規定集
パスワードを変更したい	勤怠の月次提出をしたい	各種手当に関する規定
個人情報の変更方法 (住所変更)	残業時間や 詳細な勤怠情報を確認したい (本人・上司)	各種勤怠ルール
勤怠の入力方法 (日報)	通勤交通費の申請をしたい (通勤費の領入等)	人事評価スケジュール
承認者を変更したい (CWS)	立付近距離交通費を申請をしたい	

その他お問い合わせは下記よりお願いします
◆チャットボット
◆メール

こちらに1月から3月までの自己評価を記入し、4月16日までに提出してください。

テックタッチの機能

ナビゲーション(吹き出し)が現れ
やりたい操作が選べます



各種申請を選択

- 休暇申請
- 労働申請
- 休日関連申請

失効積立休暇届
特別休暇届
代休取得申請
代休申請<取消申請>
子の看護休暇
介護休暇届
年次有給休暇申請
裁判員休暇取得申請
小学校等休業休暇申請
「ナド」農事休暇申請

事前の申請なしに休日出勤した場合
代休は休日出勤した当月内に
取得するようにしてください
累積の代休の有無確認はコチラ
事前に休日出勤が判明した場合
振替休日を利用してください

残業申請<取消申請>
休日出勤申請<取消申請>
打刻エラー解除申請

テックタッチの機能

様々な種類のメニューに対して
補足説明の表示ができます



申請・届出

マイページ > 各種申請・届出 > 申請・届出

各種申請と申請を行うメニューです。

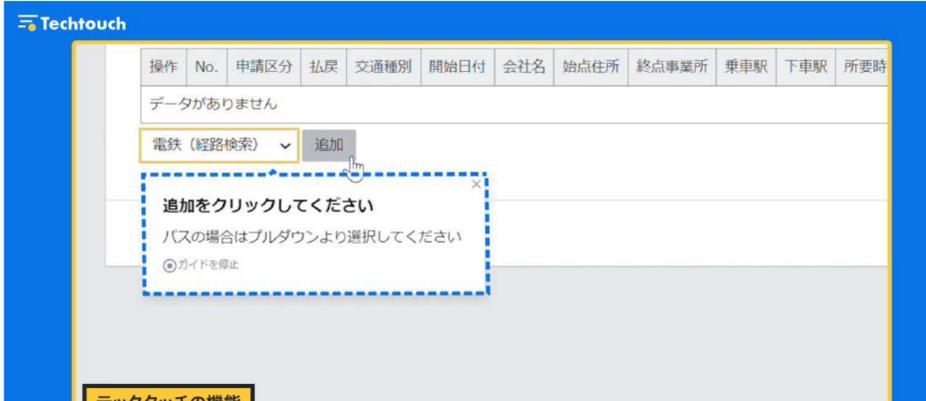
- 住所変更申請
- 経費の請求申請
- 結婚申請
- 家族変更届
- 経費届出申請
- 実務研修申請
- 賞与

現在住所や家族の変更申請を行います。
経費の請求の申請を行います。
結婚した場合は届出を行います。
家族構成が変更された場合は届出を行います。
経費届出の届出・請求・更新の申請ができます。
業務研修を申請します。
賞与サービスです。
休職関係の申請を行うことができます。

自動処理中です
操作せずにお待ちください

テックタッチの機能

定型操作は自動化できます



操作	No.	申請区分	払戻	交通種別	開始日付	会社名	始点住所	終点事業所	乗車駅	下車駅	所要時
データがありません											
電鉄 (経路検索) 追加											

追加をクリックしてください
バスの場合はプルダウンより選択してください
◎ガイドを停止

テックタッチの機能

ユーザーが迷いやすい画面で補足説明を表示できます

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



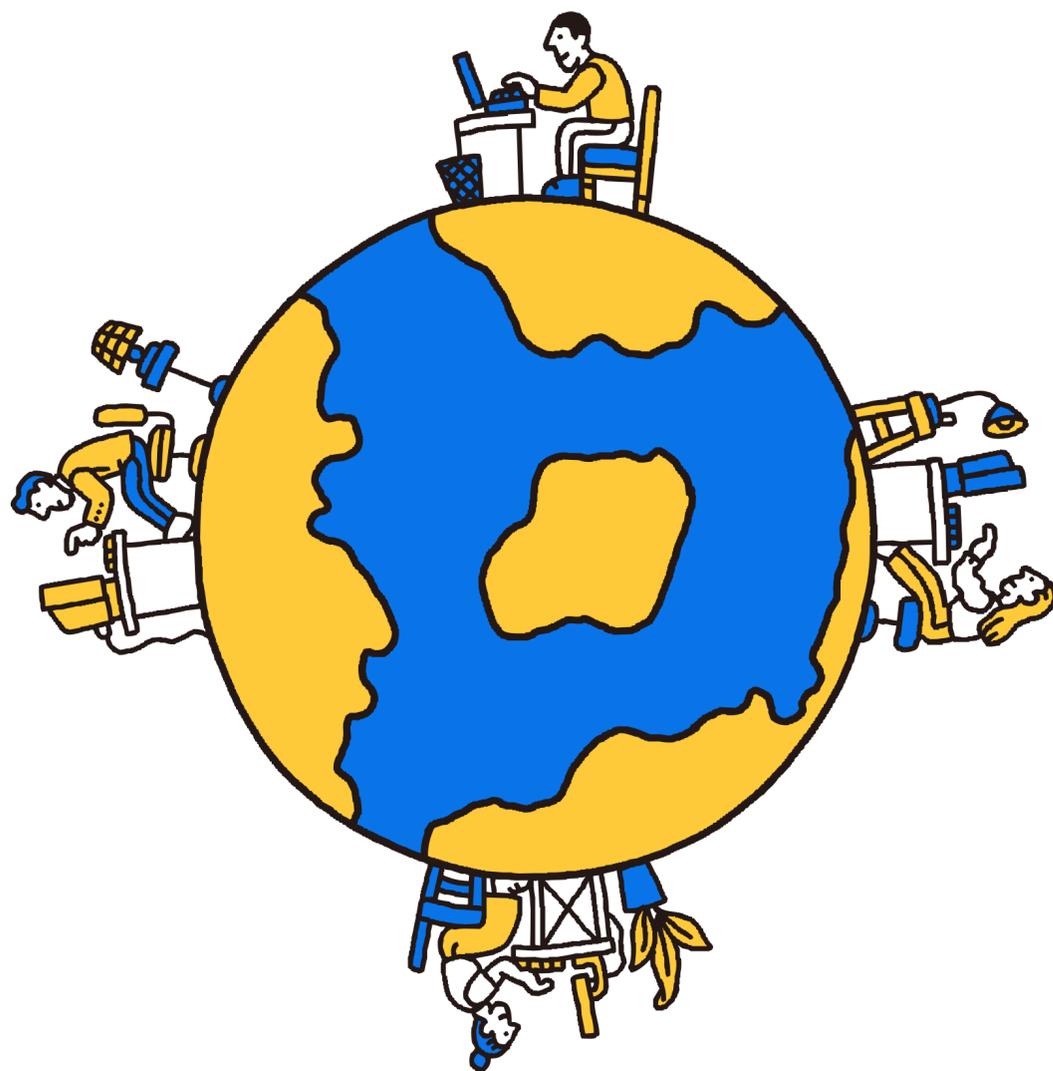
テックタッチのガイドがある場合のユーザー操作



ヘルプデスク担当者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



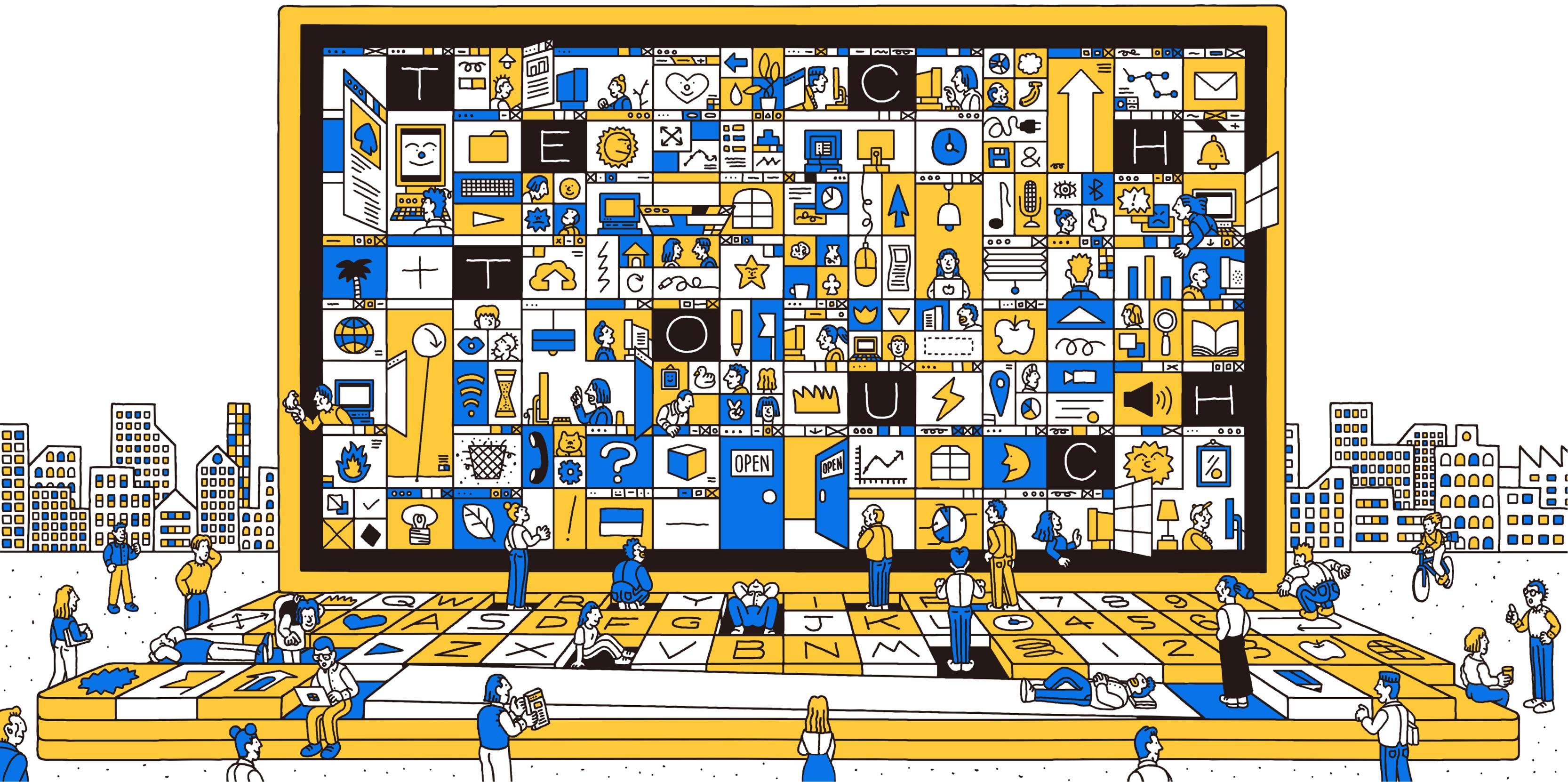
すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

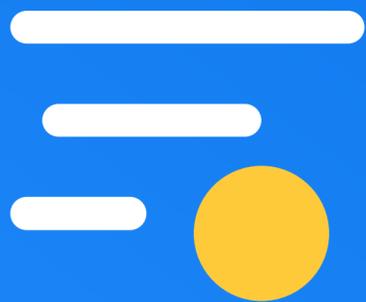
システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム

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





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