

システムの問い合わせを削減する 最新の手法とは

～問い合わせを大幅削減した実例を公開～

目次

01. 社内システム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. 「テックタッチ」による問い合わせ削減を実現する実装例

**社内システムの間い合わせ対応に
追われていませんか？**

社内システム最大の悩み、問い合わせ対応コスト

DX推進をきっかけ、様々なサービスが社内システムとして導入される昨今。システム講習会を実施しても、ログイン手順の問い合わせから、システム操作の問い合わせまで、多種多様な問い合わせに追われる日々・・・

問い合わせ1回あたりの平均対応時間は15.4分（※1）となっており、システム管理者にとって問い合わせ対応のコストは悩みのタネとなっています。

問い合わせ1回あたりの平均対応時間

 **15.4 min**

※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

なぜ問い合わせは発生するのか？

ではなぜ問い合わせは発生するのでしょうか？

前述の調査で、問い合わせ内容を聞いたところ、「システムで表示されているエラーの原因について」がトップ、次いで「システムの使い方/入力の仕方について」となっており、システム自体のUI/UXが問い合わせの主要な原因の一つとして挙げられることがわかります。

! エラーがあります！

企業名 (株) は使用できません

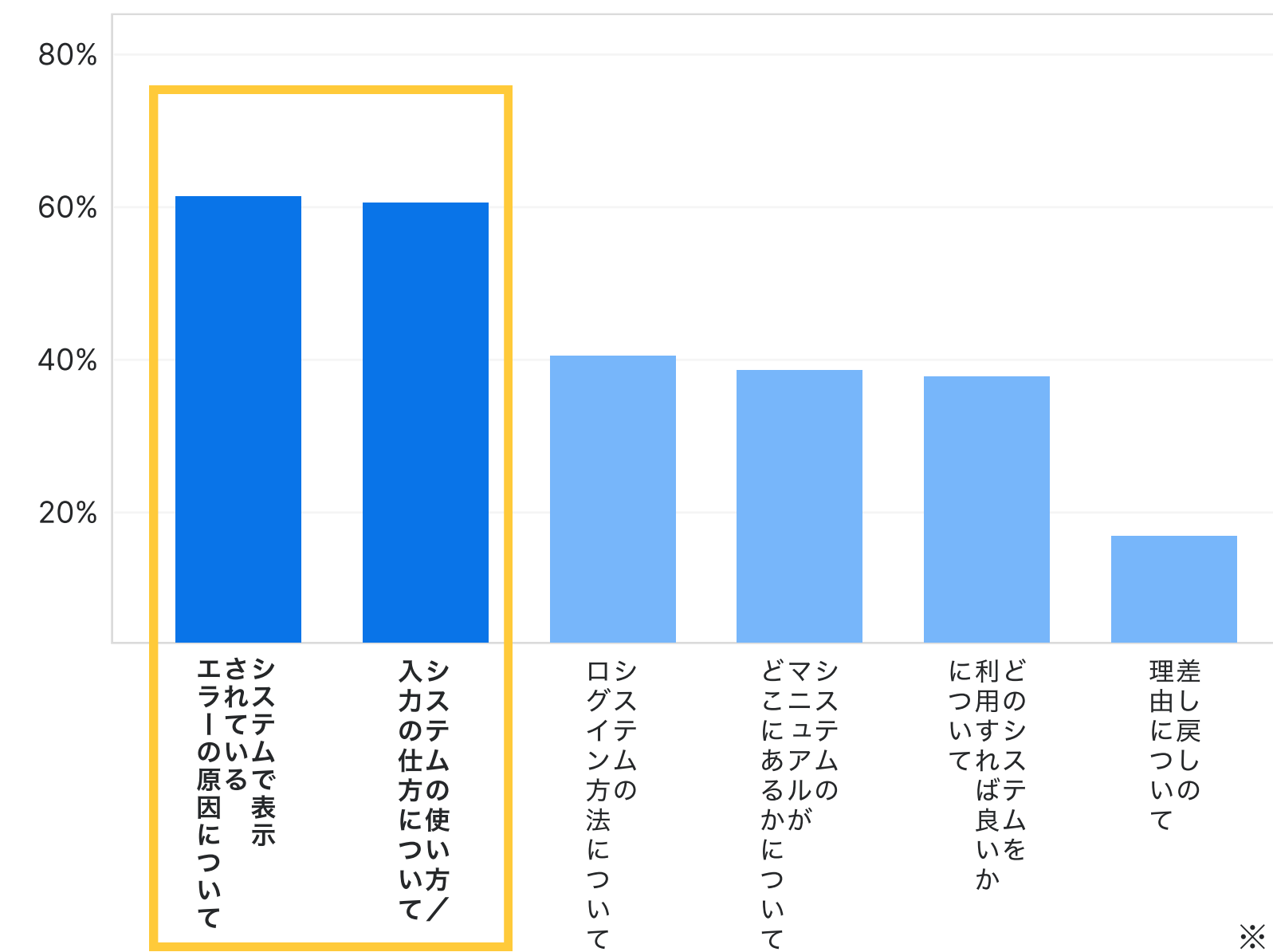
(株) サンプルカンパニー

電話番号 ハイフンは使用できません

012-3456-7890

担当者

担当 太郎



※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

課題解決のための3つの手法

最新調査でわかったデータから、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最新手法

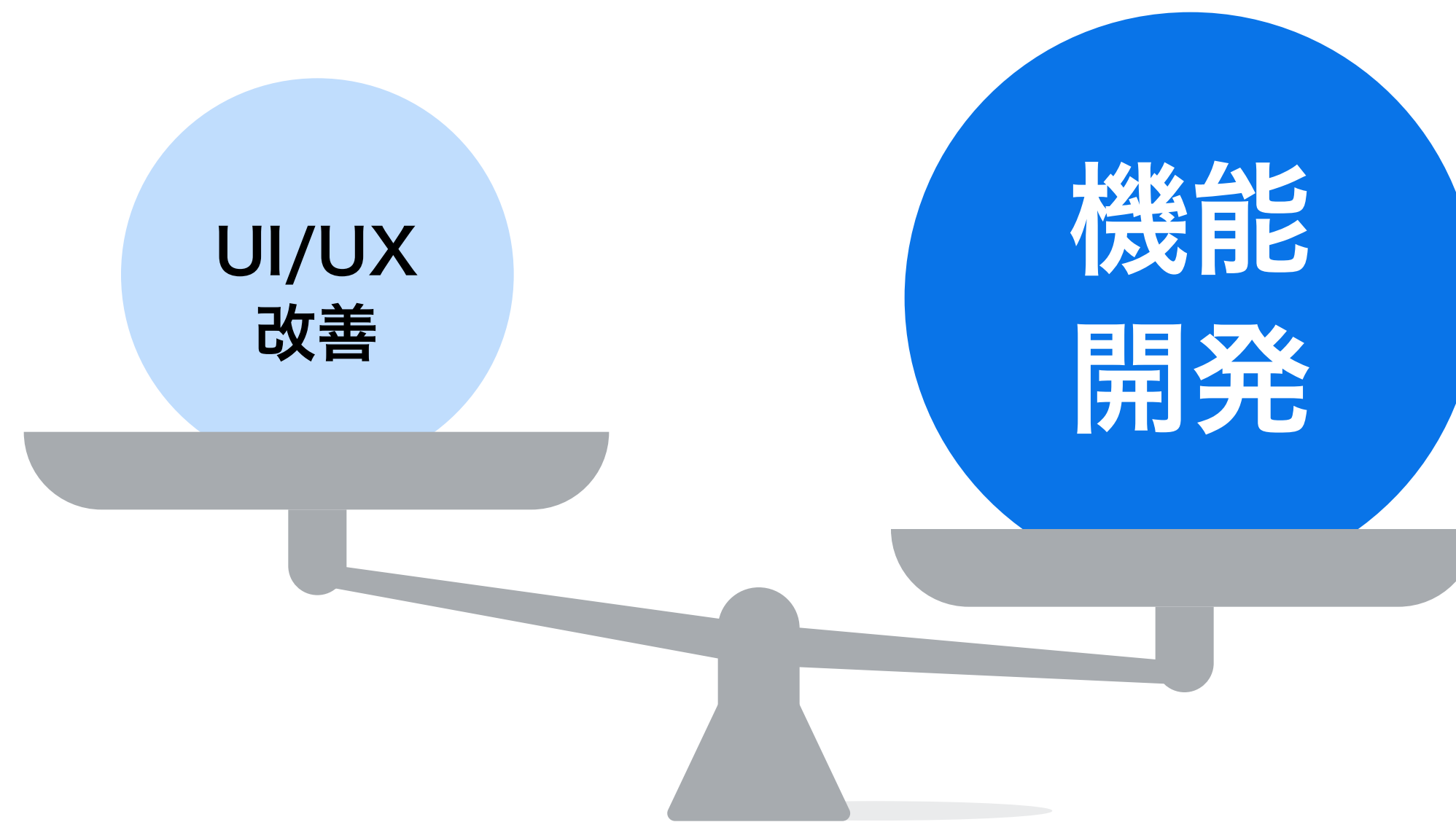
問い合わせ削減の手法

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、システムのUI/UXを使いやすく改修したくても、システムのベンダーに改善要望を出しても対応してもらえないこともしばしば。

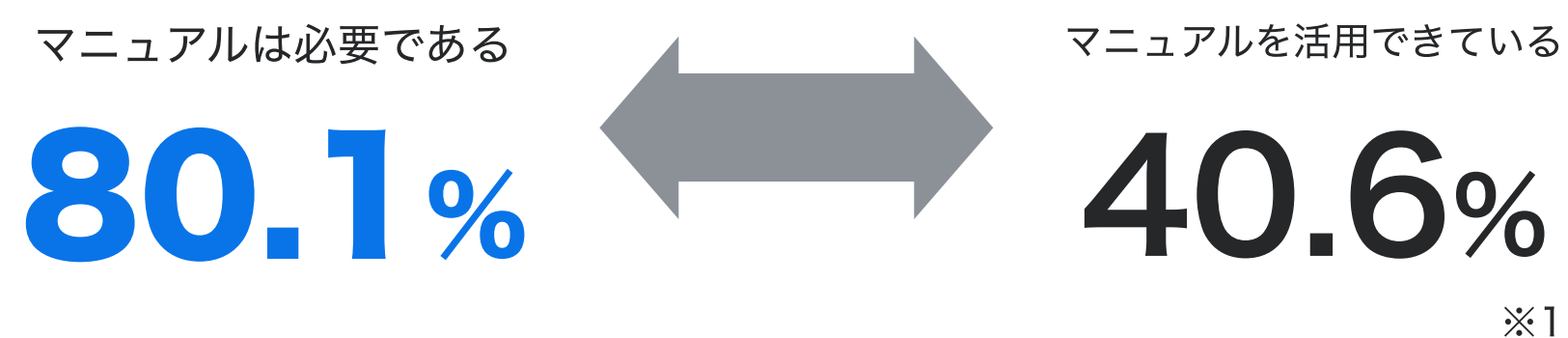
自社で開発したシステムの場合も、エラーに対する修正指示を出すだけでも、システムの機能開発に対しUI/UX改善は優先度を上げられず、改善が進まないのが現実ではないでしょうか。



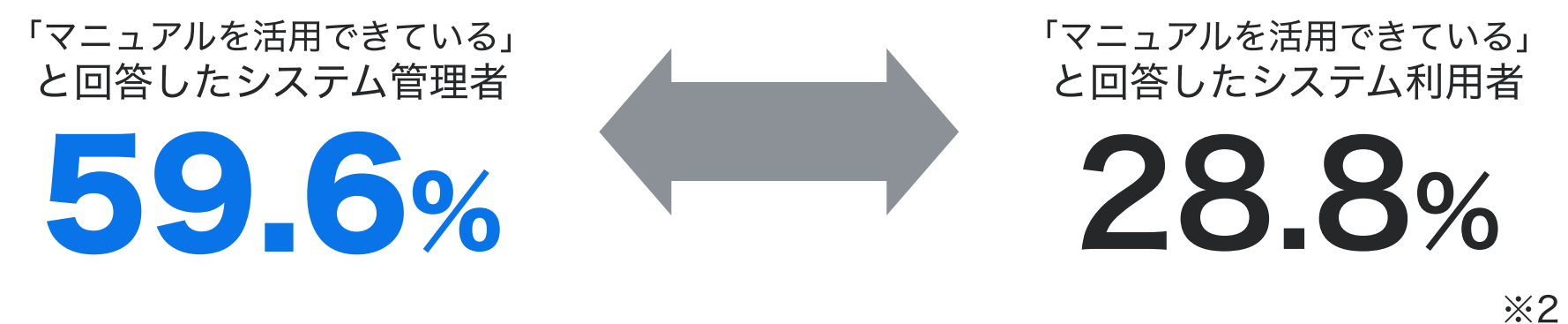
②マニュアル

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のようなか？

システムの管理側と利用側双方にマニュアルが必要かを聞いたところ、双方とも8割がマニュアルを必要と回答しました。また、マニュアルを活用できているかを聞いたところ、マニュアルを活用できていると回答したのは4割にとどまりました。さらに、管理側が6割活用できていると回答したのに対し、利用側は半数以下の3割弱にとどまりました。管理側と利用側には大きな隔たりがあることが分かります。



マニュアルは必要だと思うものの
実際はあまり活用されていない

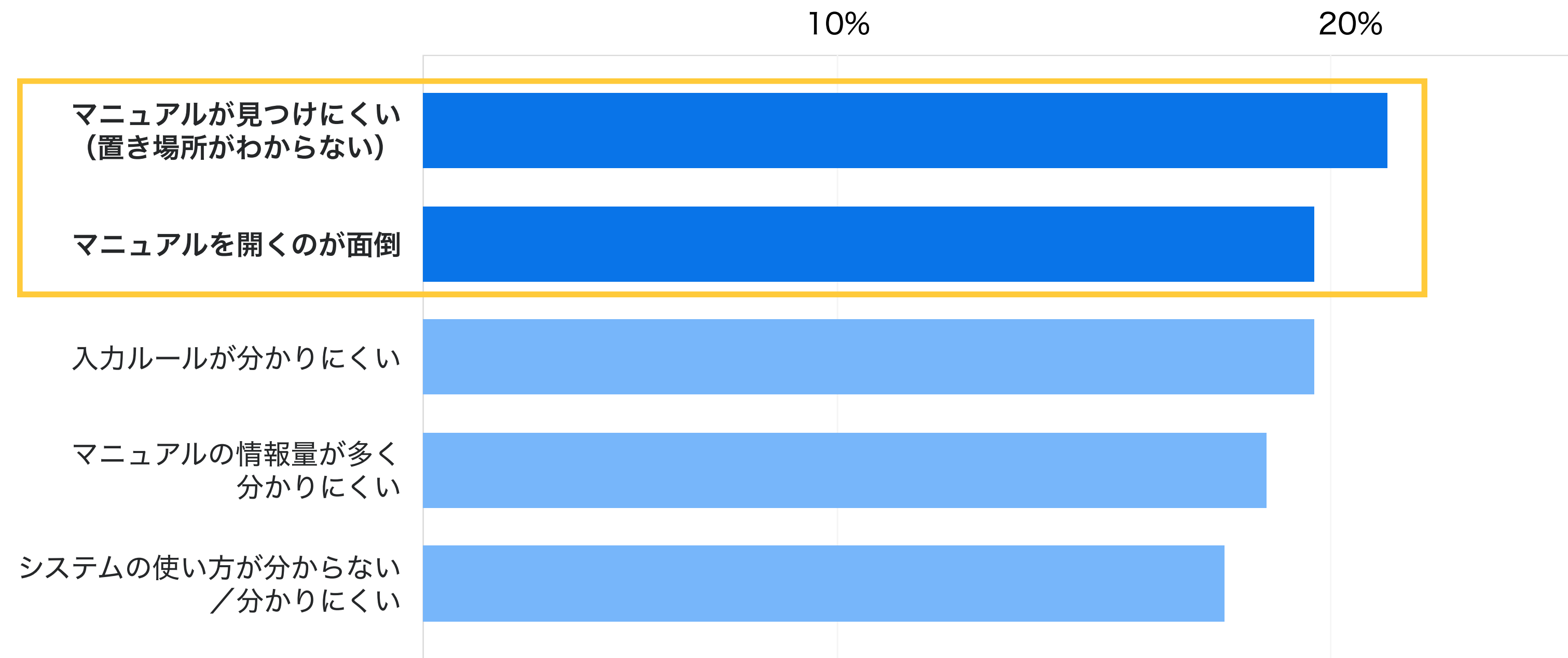


管理者が思っているほど
利用者はマニュアルを活用していない

※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
※2 従業員数1,000名以上の企業の場合

②マニュアル

利用者側が困っていることについては、「マニュアルが探しにくい」「マニュアルを開くのが面倒」の回答が上位でした。マニュアルの活用には課題が山積しているようです。

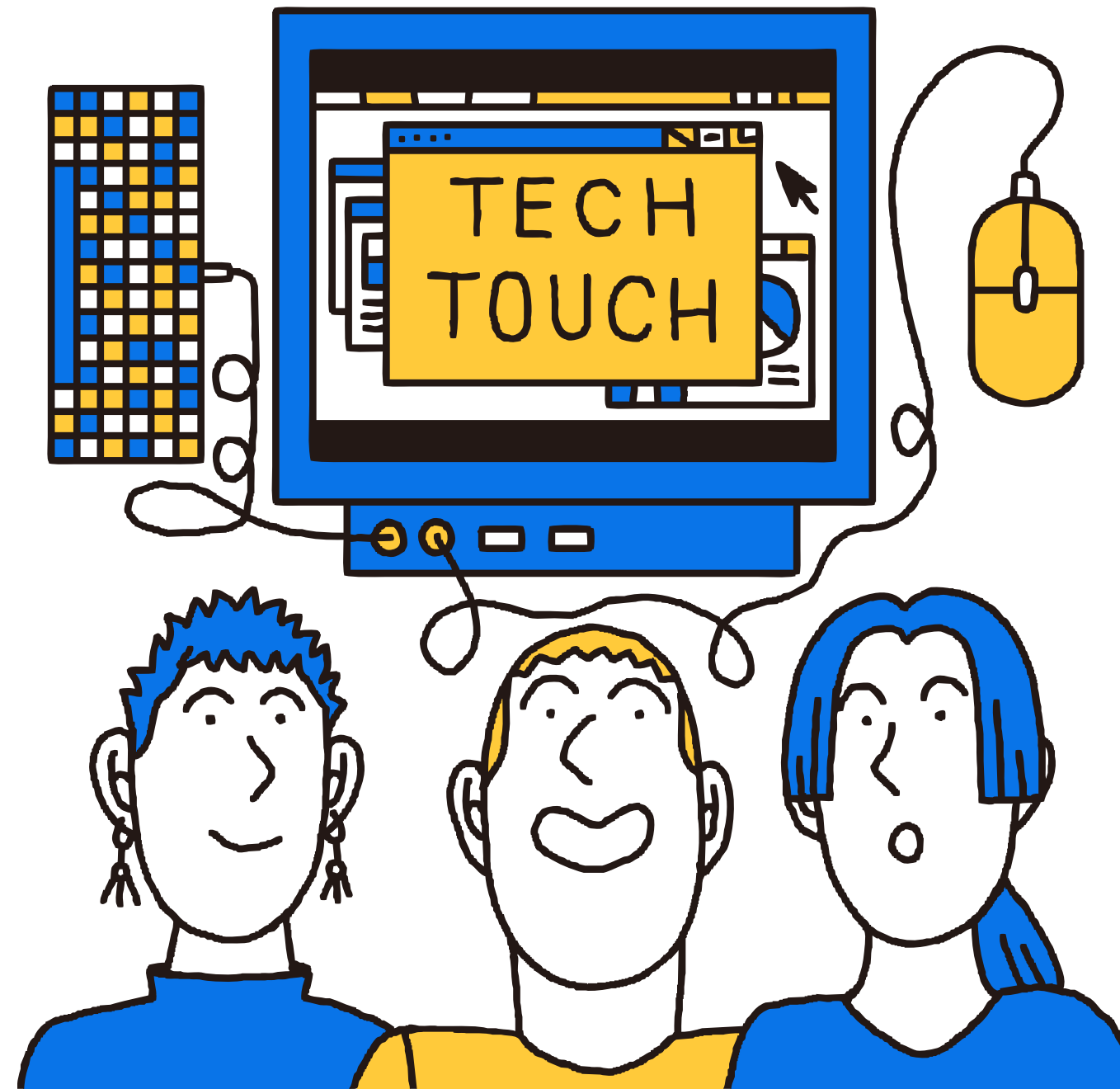


※1

※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最新手法 「テックタッチ」

大手企業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

問い合わせ率33%、差し戻し率79%削減！ - 商船三井

マニュアル作成工数を大幅削減し、システムの利活用を促進



100時間以上の工数を費やし、数百ページに渡るマニュアルや操作説明のための動画を作成しました。しかし、それらを準備してもマニュアルや動画を見てもらえず…

導入前の課題

- ・ 生産性向上を目的にConcurを導入したものの、Concur上の設定の制限などで運用がうまくいかず活用しきれていない
- ・ マニュアル作成に多大な工数がかかるのに読まれない、使われない

活用方法

- ・ Concurにテックタッチでガイドとツールチップを設置

効果

- ・ マニュアル作成の必要性が低くなった
- ・ 問い合わせ率33%、差し戻し率79%削減

ナビゲーションの活用でユーザーの理解を促進！ - 川崎汽船

問い合わせ数削減・対応時間短縮を実現



過去にシステム導入した際には、ログイン手順に関する問い合わせだけでも対応に多くの時間を費やしましたが、「テックタッチ」を導入したことで問い合わせをほとんど受けることなく、システム移行を進めることができました。

導入前の課題

- ・ ログイン方法などの基本的な操作を含め、多くの問い合わせが毎日寄せられていた
- ・ 旧システムによって生じたマイナスイメージを払拭し、新システムを導入する必要があった

活用方法

- ・ 「SAP Concur」のほぼすべての画面に「テックタッチ」を適用
- ・ 入力ルールや項目の意味を、常時表示されるツールチップで解説

効果

- ・ 混乱のないシステムリプレイスプロジェクトの実現
- ・ 問い合わせ数大幅削減に加え、テックタッチを活用した問い合わせ対応で対応時間も削減

ユーザーからの問合せ件数を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

**デジタルガイドで問い合わせを減らす
最新的手法「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

カスタム項目

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

特別休暇 ?

分りにくい項目にのみ説明を追加

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

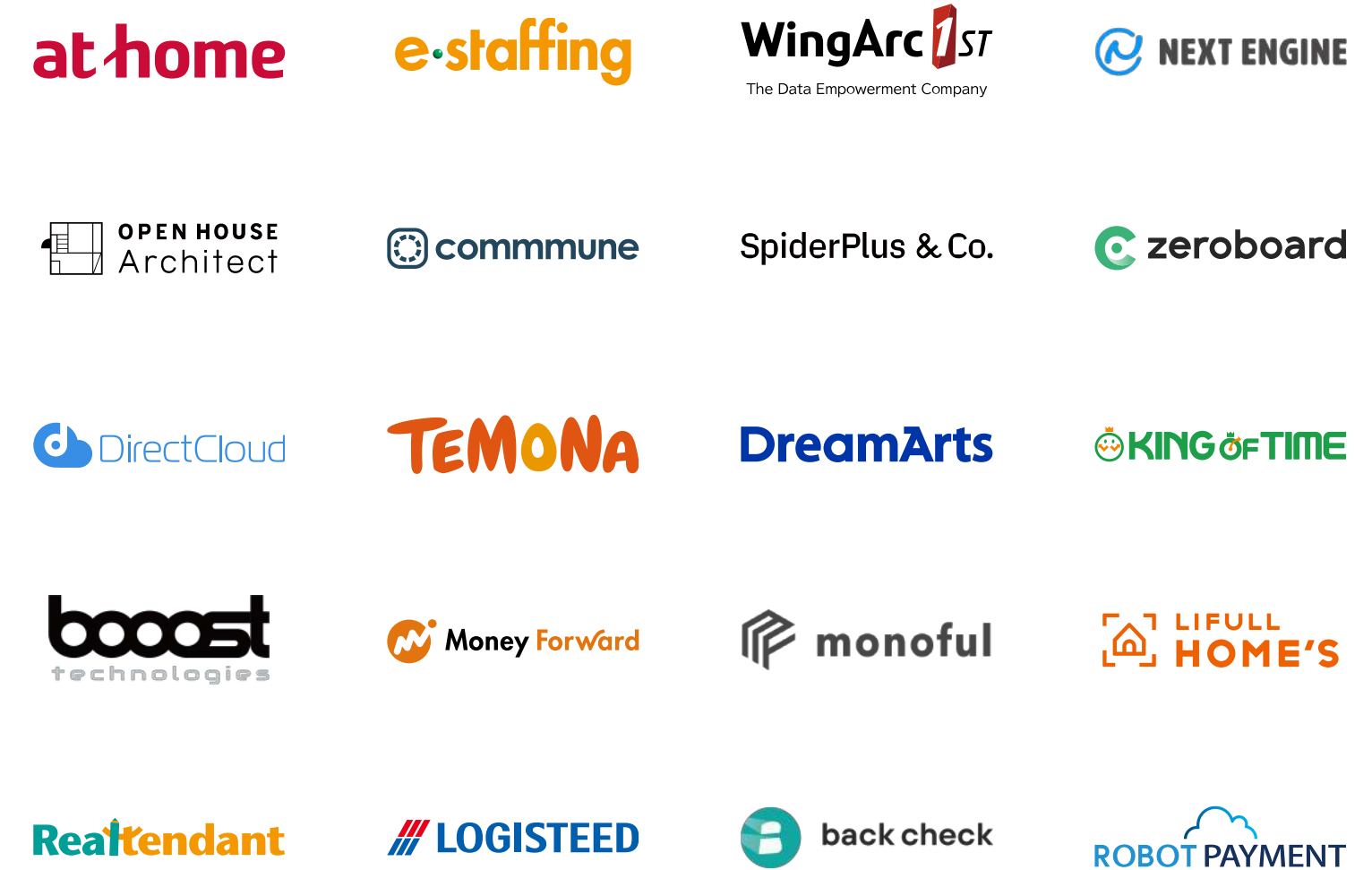
については、特別休暇を取得できます。

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



顧客向けクラウドシステム



公共セクターの各種システム ※実証実験・連携協定含む



※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**

操作ガイドとエラー制御で、90%もの誤入力削減が可能に

操作補助とエラー後の次にやるべき操作を表示することでユーザーが迷わなくなり、問い合わせを削減。

The screenshot shows a registration form with the following fields: "お名前" (Name) with sub-fields for "姓" (Surname) and "名" (Given name); "お名前(カナ)" (Name in Kana) with sub-fields for "セイ" (Surname) and "メイ" (Given name); "会社名" (Company Name); "住所" (Address) with a postal code field (example: 5300001) and a dropdown for "都道府県" (Prefecture). A tooltip is displayed over the company name field, containing the text: "(株) など略称は禁止です。正式名称で記載してください。" (Prohibition of abbreviations such as (Co., Ltd.). Please use the full name for registration.) A blue vertical button labeled "操作ガイド" (Operation Guide) is on the right side.

(株) を入力してしまった場合は

This screenshot shows the same registration form as above, but with the company name field containing "(株)". A red box highlights the error message: "(株) (有) などの略称は入力できません！株式会社、などと記載してください。" (Abbreviations such as (Co., Ltd.) and (Inc.) cannot be entered! Please use the full name, such as Co., Ltd.). The tooltip from the previous screenshot is still visible. The "操作ガイド" (Operation Guide) button remains on the right.

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



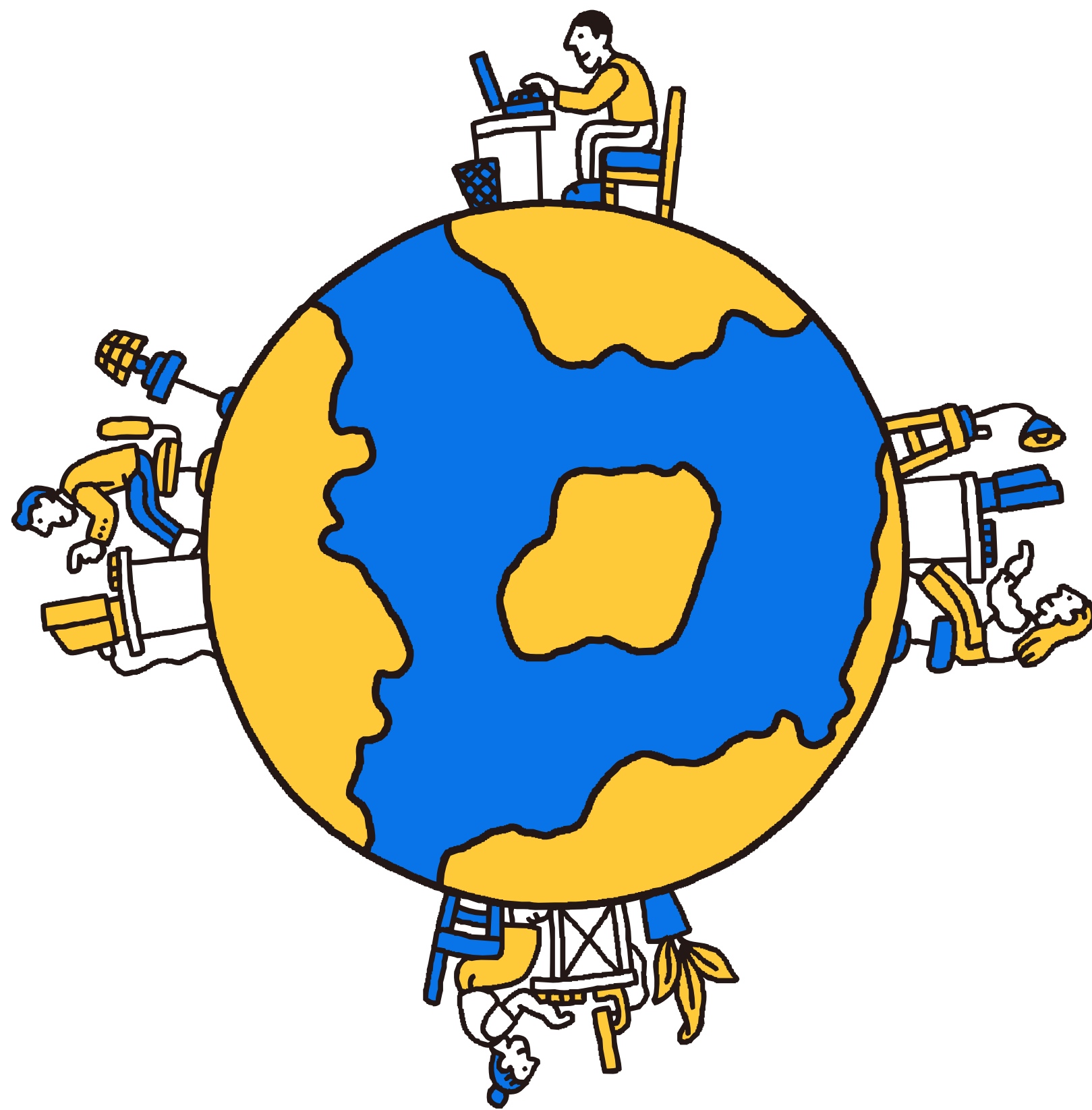
テックタッチのガイドがある場合のユーザー操作



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



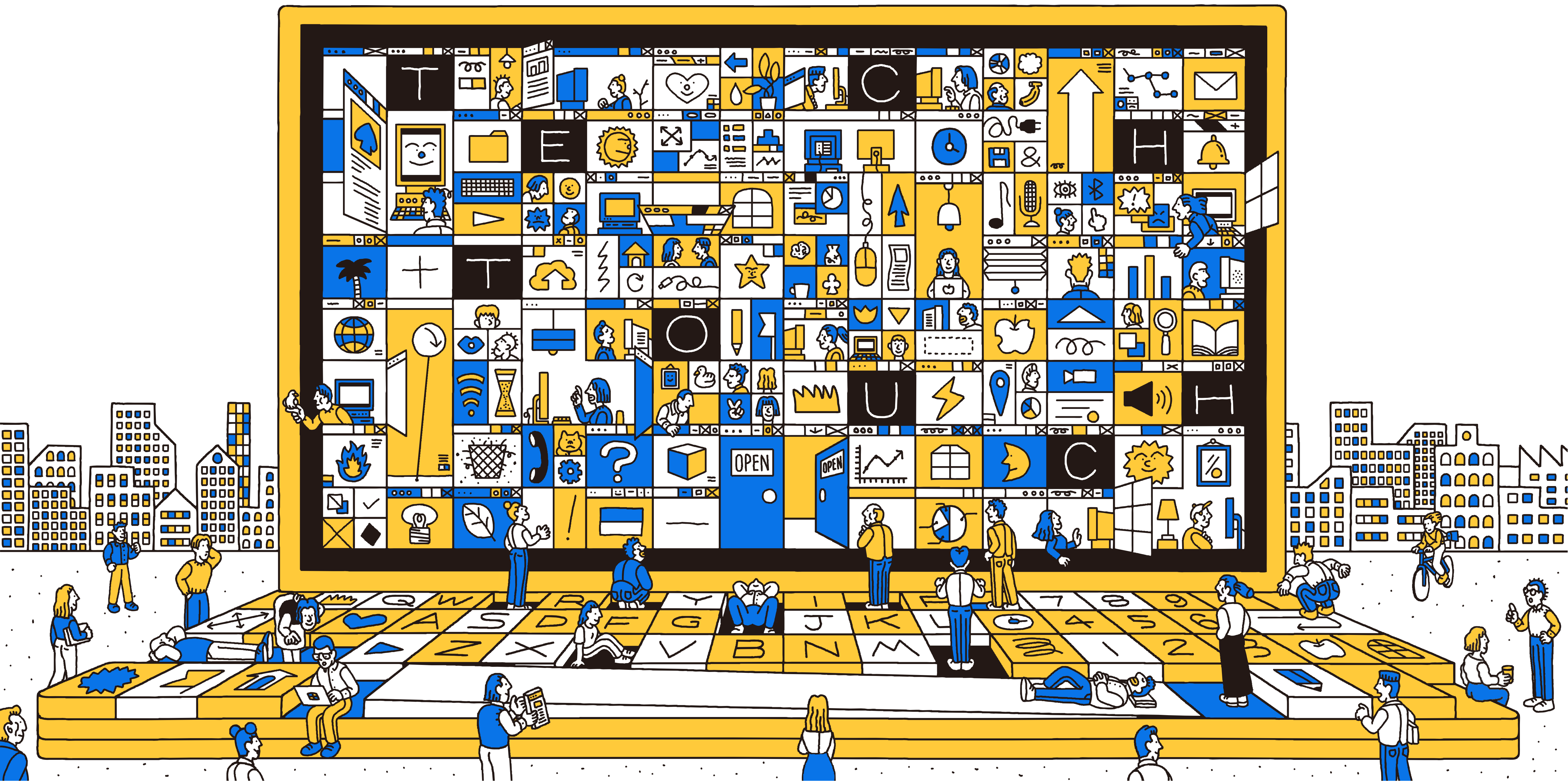
すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

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