

なぜ、システムの
マニュアルは読まれないのか？
(クラウドサービス/SaaSプロバイダー編)

目次

01. なぜ、システムのマニュアルは読まれないのか？
02. マニュアル運用をどうやって克服するか？
03. テックタッチ手法とは？
04. テックタッチ手法の使い方のイメージ
05. テックタッチ手法でシステムの利活用定着を実現するサービス「テックタッチ」
06. テックタッチ株式会社の紹介

なぜ、システムのマニュアルは読まれないのか？

システムのマニュアルが読まれない理由

マニュアルがどこにあるか
分からない



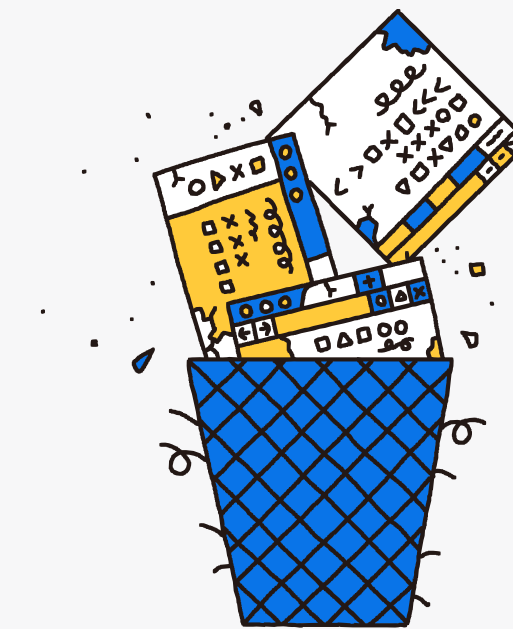
マニュアルを配置する場所を
決めるのが難しい

マニュアルと
実際のシステム画面が違う



担当者のマニュアル更新スピードが、
システムのアップデートに追いつかない

営業やサポートに
聞けばいいと思っている



ユーザーがマニュアルを読む気がなく、
営業・サポートもお客様には「マニュアル
を読んでください」と言いづらい

マニュアルは、かけた労力・コストに見合わないことが多い

マニュアルが読まれないことによる、収益面での悪影響

システム操作に関するマニュアルは、担当者が多大なコスト・労力をかけても読まれることが少なく、効果を発揮しにくいです。

よくある「マニュアル運用」の問題点

UIの改修で発生する膨大な修正

テキストの修正はもちろんスクリーンショットも撮り直すなど、修正量が膨大に

マニュアル作成に、高度な業務・システム知識が必要

- ・ 業界特有の商習慣が反映されたシステムだと、業務・システムの知識が必要
- ・ 数年に一回の人事異動で、担当者が得たスキルや知識がリセット

顧客ごとに特化して作成されたマニュアル

- ・ 顧客の課題感やシステム理解度に合わせて、営業やサポートメンバーがマニュアルを作成しており、標準化されていない
- ・ 営業、サポートのコア業務に時間を割くことができない

収益面での悪影響

修正のための工数

(≒人件費の発生)

業務・システム知識の習得工数

(≒人件費の発生)

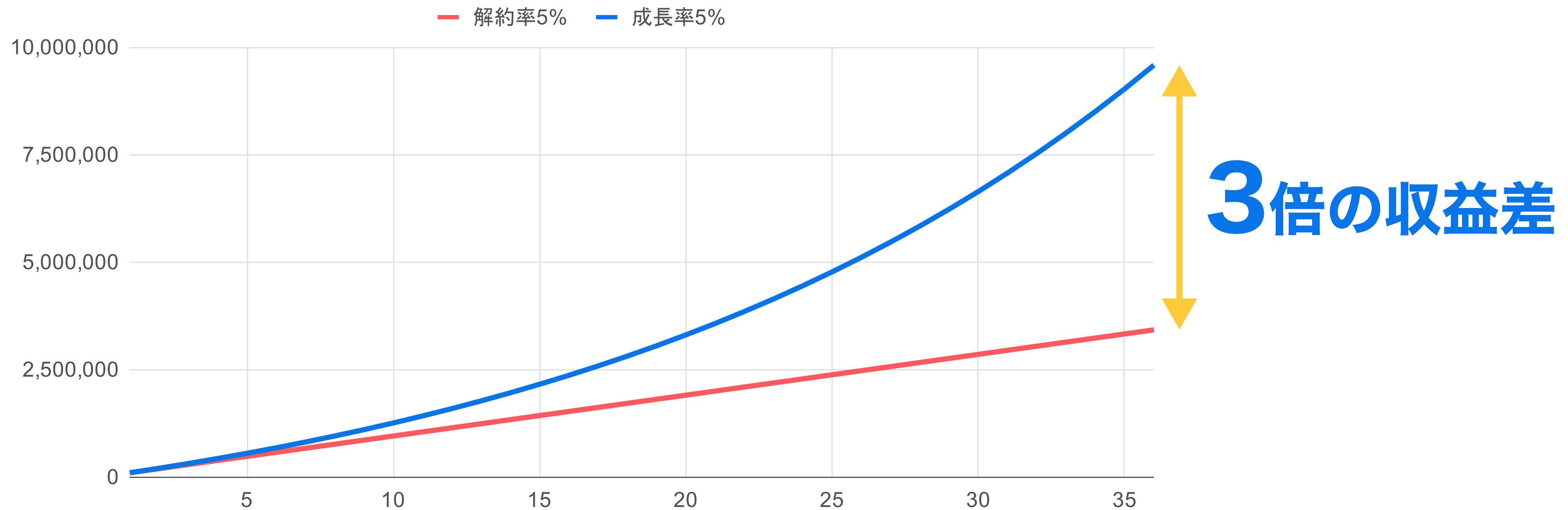
営業、サポートの機会損失

(≒売上減少、顧客満足度の低下)

マニュアルが読まれず、ユーザーのシステム定着がされない時の悪影響

毎月5%の解約率（システムが定着しない時）と、毎月5%の成長率（システムが定着した時）を比較すると、収益は3年で3倍の差になります。

解約率5% VS 成長率5%



マニュアル運用をどうやって克服するか？

マニュアル本来の目的に立ち返る

マニュアルの本来の目的は「ユーザーがシステム操作で迷わないようにする」ことです。

この目的を実現する方法は他にも存在します。マニュアルにこだわらず**複数の方法をミックス**して効果を出すことが大切です。

目的	ユーザーがシステム操作で迷わないようにすること		
	マニュアル	営業のサポート	操作説明会開催
手法	サポートセンター	ヘルプページ	ナレッジマネジメントシステム
	チャットボット	UI/UX改善	マニュアル作成ツール

複数の施策をミックスするときの進め方のイメージ

複数施策をミックスするときの進め方は、全体像を設計しながら施策の取捨選択をすることが大切です。

ユーザーが迷いがちなポイントの特定

問い合わせ内容	件数
ログインについて	5
登録について	10
申請について	3
変更について	8

ユーザーは登録と変更で迷いやすい

- ・ 問い合わせの傾向から、どこでユーザーが迷いがちなのかを特定する

施策の取捨選択、優先順位付け

施策	優先順位
システムのUIUX改善	1
マニュアルの改善	2
営業サポートの強化	3

- ・ 迷いポイントを、現状のメンバーや業務で解決できないかを考える
- ・ 考えられる解決策を出し切ったうえで、実現性やコスト、効果などの判断軸を使い、施策の取捨選択を行う

運用&効果測定

	件数
改善前	10

▼

	件数
改善後	5

- ・ 定量、定性の両面で効果を計測していく
- ・ 効果測定は一時的なものではなく、月次や週次の定例で誰が数値を集計して、誰が結果を発表するかまで落とし込んで運用を行う

テックタッチ手法とは？

ユーザーの「システム定着」を促す方法の種類

顧客層に合わせて、施策の性質を変えるのが重要です。

	LTV	関係者	施策の性質	施策の具体性
ハイタッチ	高	多	属人的 人手をかける	訪問 個社ごとに資料作成
ロータッチ	中	中	ハイタッチとロータッチを 状況によって使い分ける	ハイタッチとロータッチの ハイブリッド
テックタッチ	低	少	人の手を介さない	チャットボット ヘルプページ など

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

システムの導入・定着をクリアすると利用拡大につながる

ユーザーのシステム定着が実現できないと、大きな損失になってしまいます。

ユーザーのシステム検討から運用まで



テックタッチ手法の使い方のイメージ

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「テックタッチ手法」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。



**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を大幅に削減、同時に満足度も向上

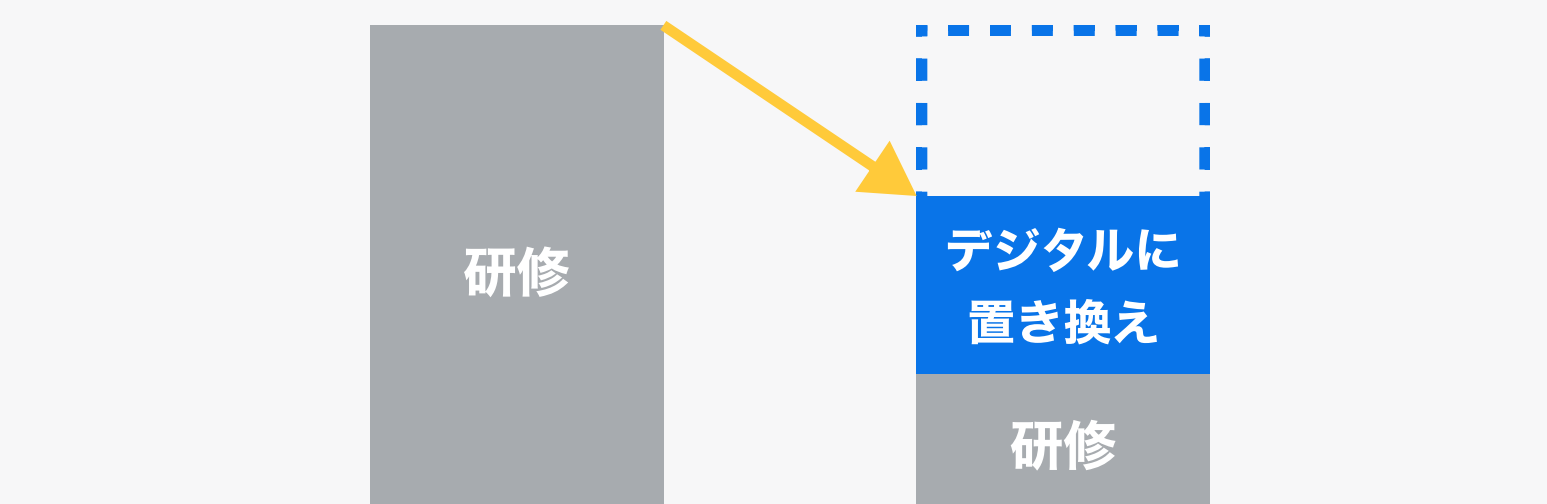
操作説明や初期登録をナビゲートするガイドを活用することで、ユーザーへの初期研修の時間を削減できます。

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。

研修内容を洗い出し、人を介さずにできることを特定。
デジタルに置き換えられないか検討します。

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。

初期操作研修工数を大幅に削減



💡 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

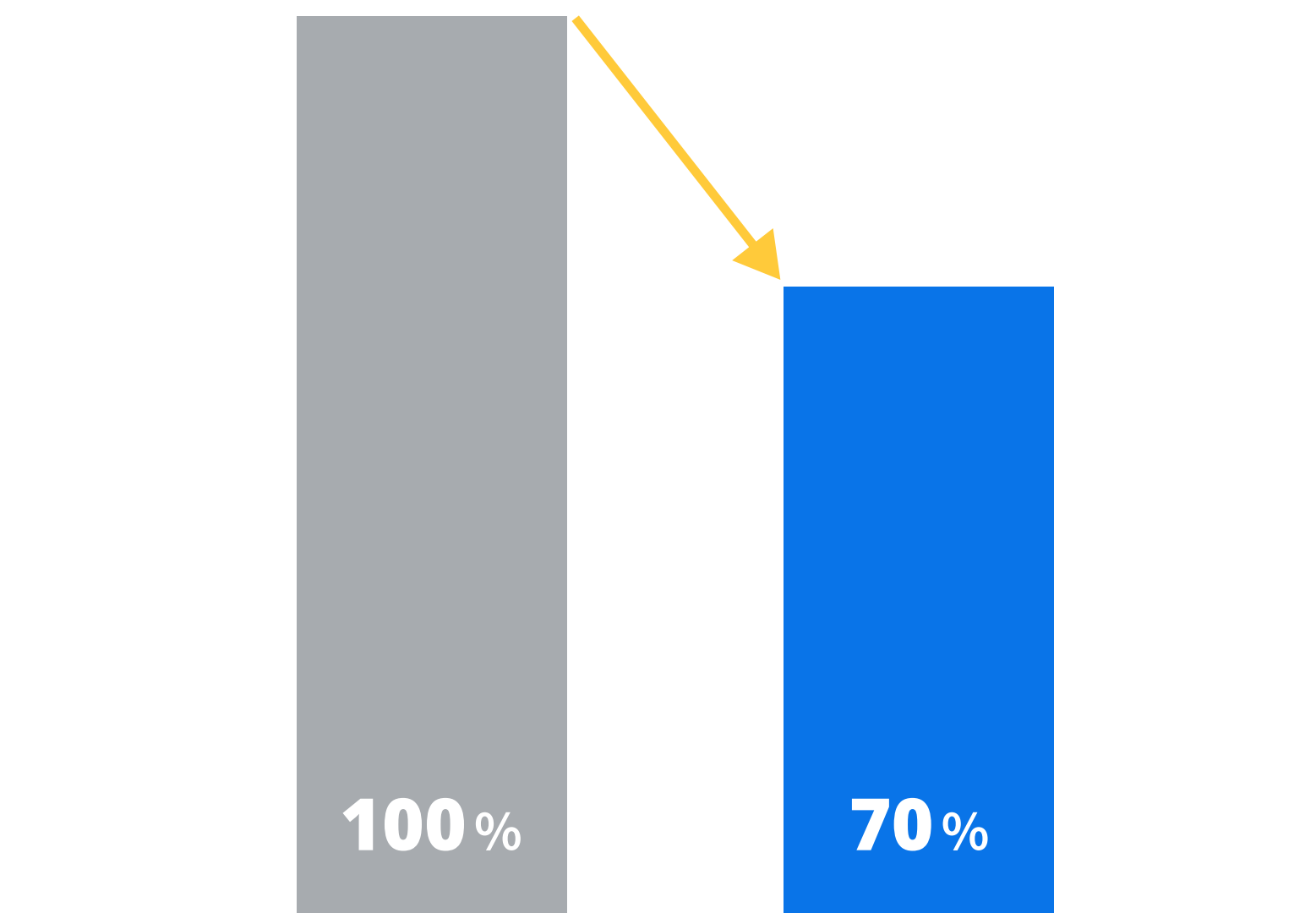
🛑 ガイドを停止

次へ

テックタッチ手法の活用により、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すると...

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

デジタルアダプションという発想

高ROIの実現

導入したシステムの活用度を高めるには？

高度なシステムでも **誰でもかんたん**に操作でき、**効果的・効率的に活用できる**ようにすることが大事です。

これに対する投資は結果的に生産性向上や業務効率化を促進し、**全体としてのROIを引き上げる効果**が期待できます。

DAPのこれから

この「高度なシステムを誰でも簡単に操作できるようにする」ことを自動化し、システムの活用度を飛躍的に高めるのが「デジタルアダプションプラットフォーム (DAP) 」なのです。

今後、DX実現に向けた施策に不可欠な存在になっていくと考えられます。

**テックタッチ手法で
システムの利活用定着を実現するサービス
「テックタッチ」**

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

ステップバイステップで操作を案内

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

業務ルールをリアルタイム表示

カスタム項目

入力時に自動的に表示

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。

圧倒的な操作性 × システム利用状況の可視化

直観的なUXで生産性向上

プログラミング不要で作成できる操作ガイダンスにより、各ステップ・入力項目ごとにリアルタイムで操作支援

- ・ 入力規則や入力ルールの定着
- ・ タスク別のワークフロー誘導で作業効率が向上

ユーザー行動分析

操作ステップごとに利用状況を分析し、システム活用高度化に向けてPDCA運用

- ・ ユーザーのつまづきポイントを可視化し、ピンポイントでUX改善
- ・ アンケート収集による顧客ロイヤリティ（NPS） / 顧客努力指標（CES）計測も可能に

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



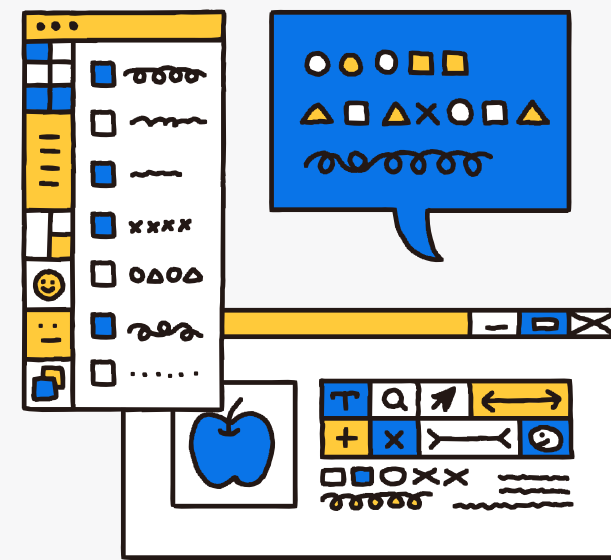
オペレーターがテックタッチのガイドを案内した場合のユーザー操作



「テックタッチ」の機能

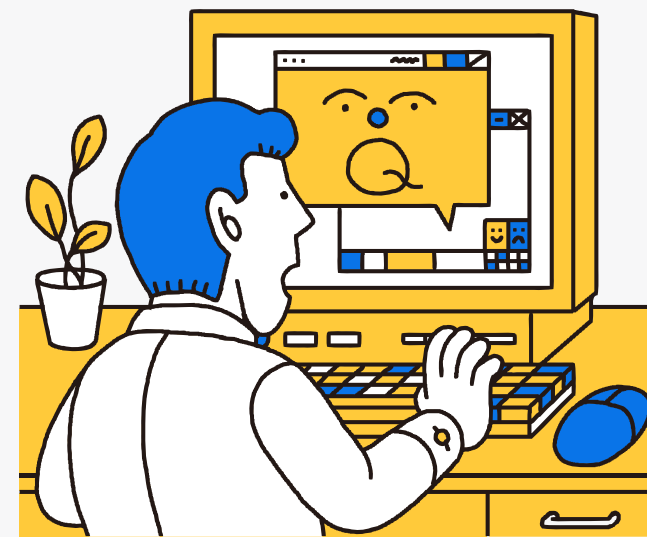
ガイド・ツールチップ、NPS・アンケート、分析の3機能に加え、カスタマーサクセスチームの手厚いサポート

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

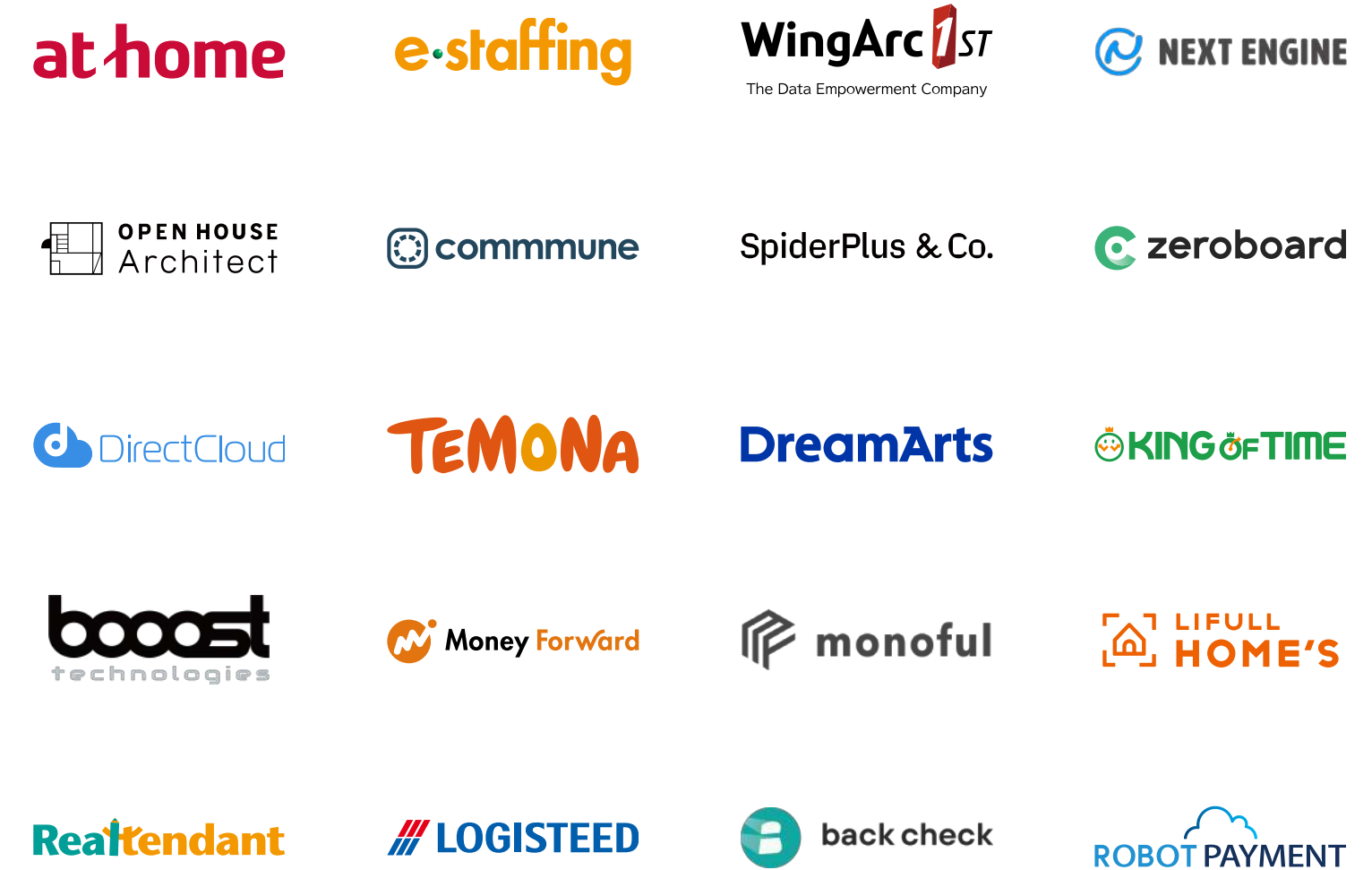
 **Techtouch**

SaaS事業者様やプラットフォームへの実績

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）

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

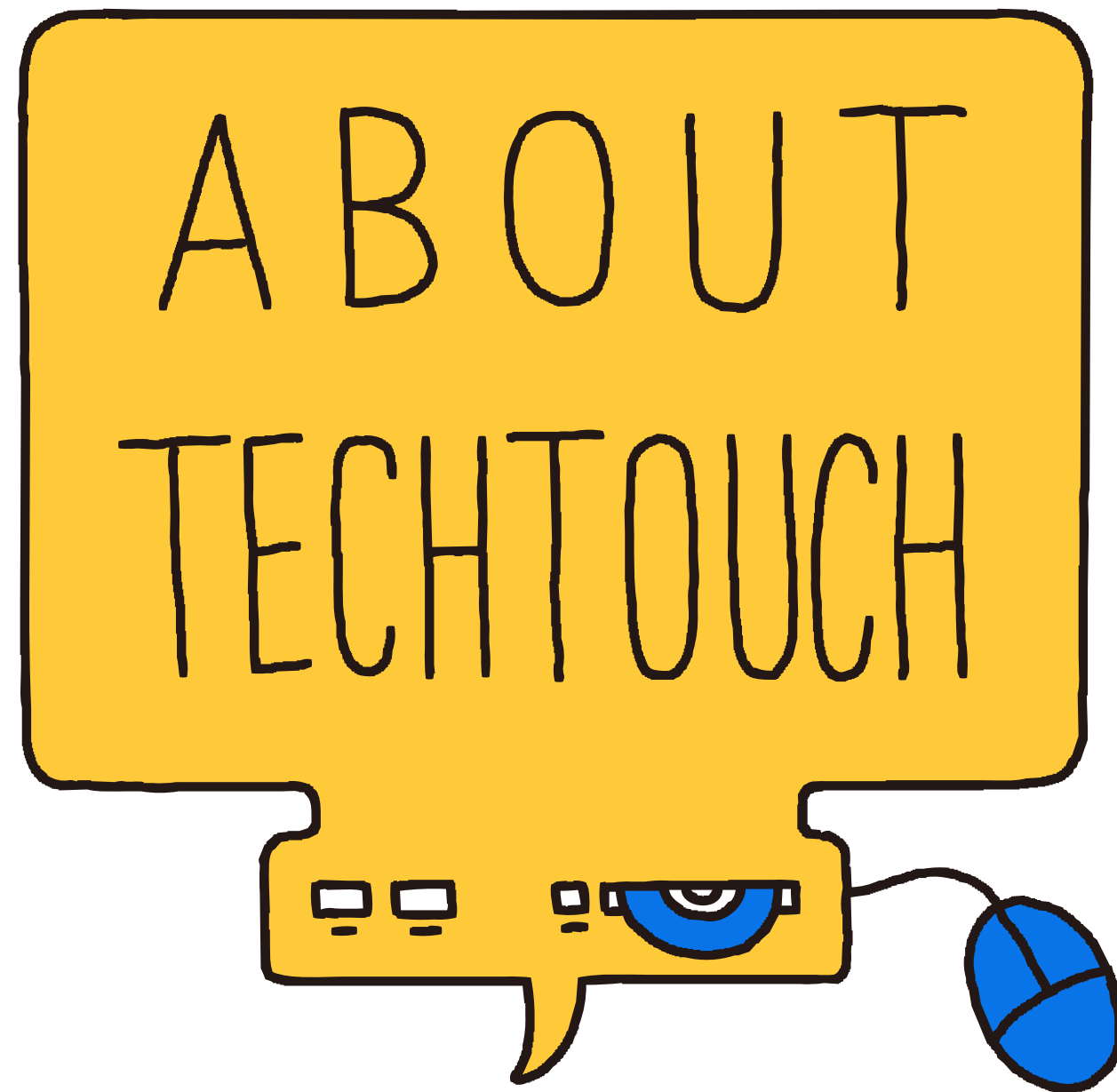
顧客へのオンボーディングの効率化、お問い合わせ対応工数の削減を目指す

[> 事例紹介ページ](#)

※一部抜粋

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	94名 (2023年5月時点) ※正社員のみ
累計資金 調達額	24億円
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させてもらっていて、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 Kakiyama

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。

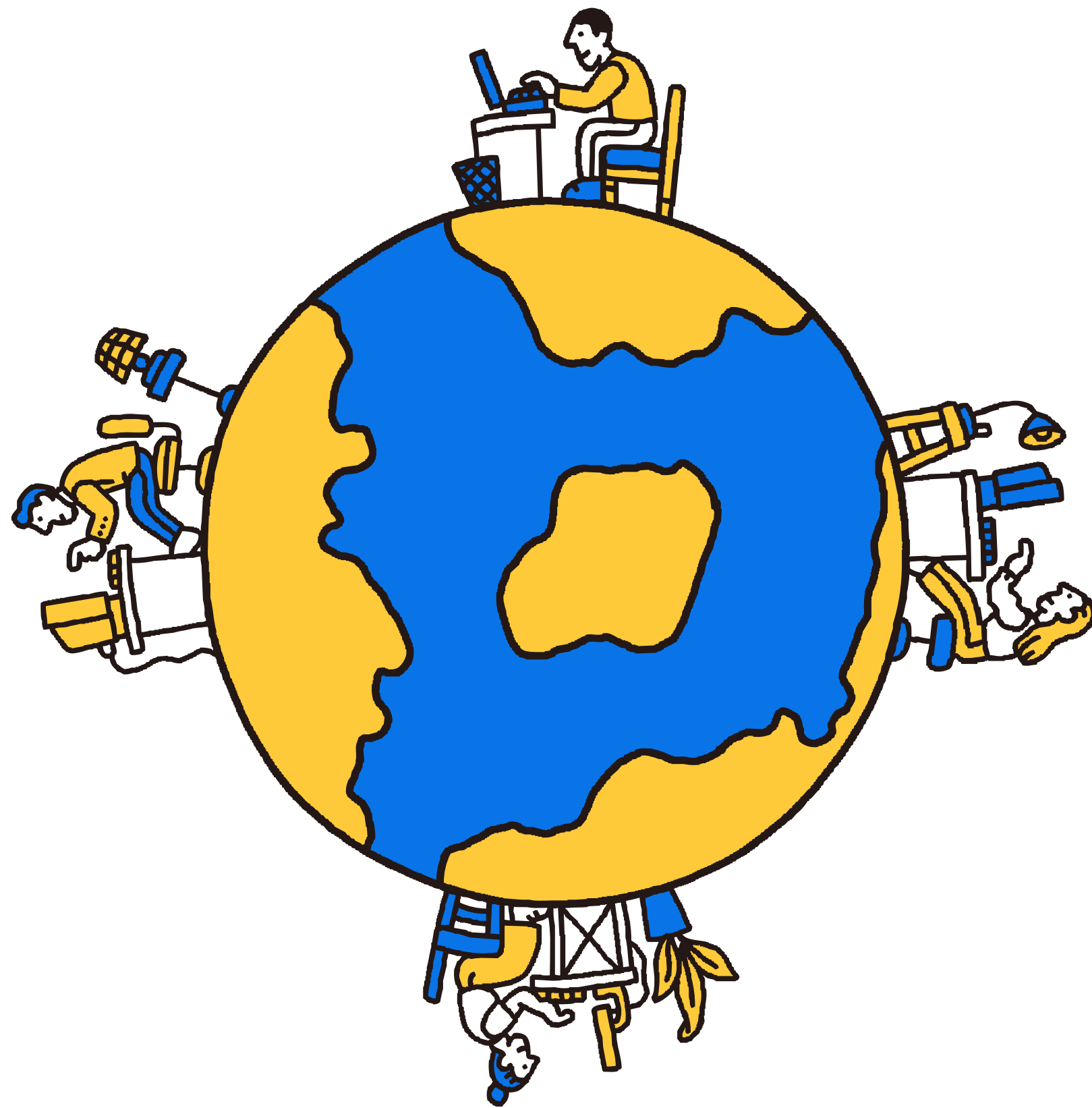


西野 創志
Soushi Nishino

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



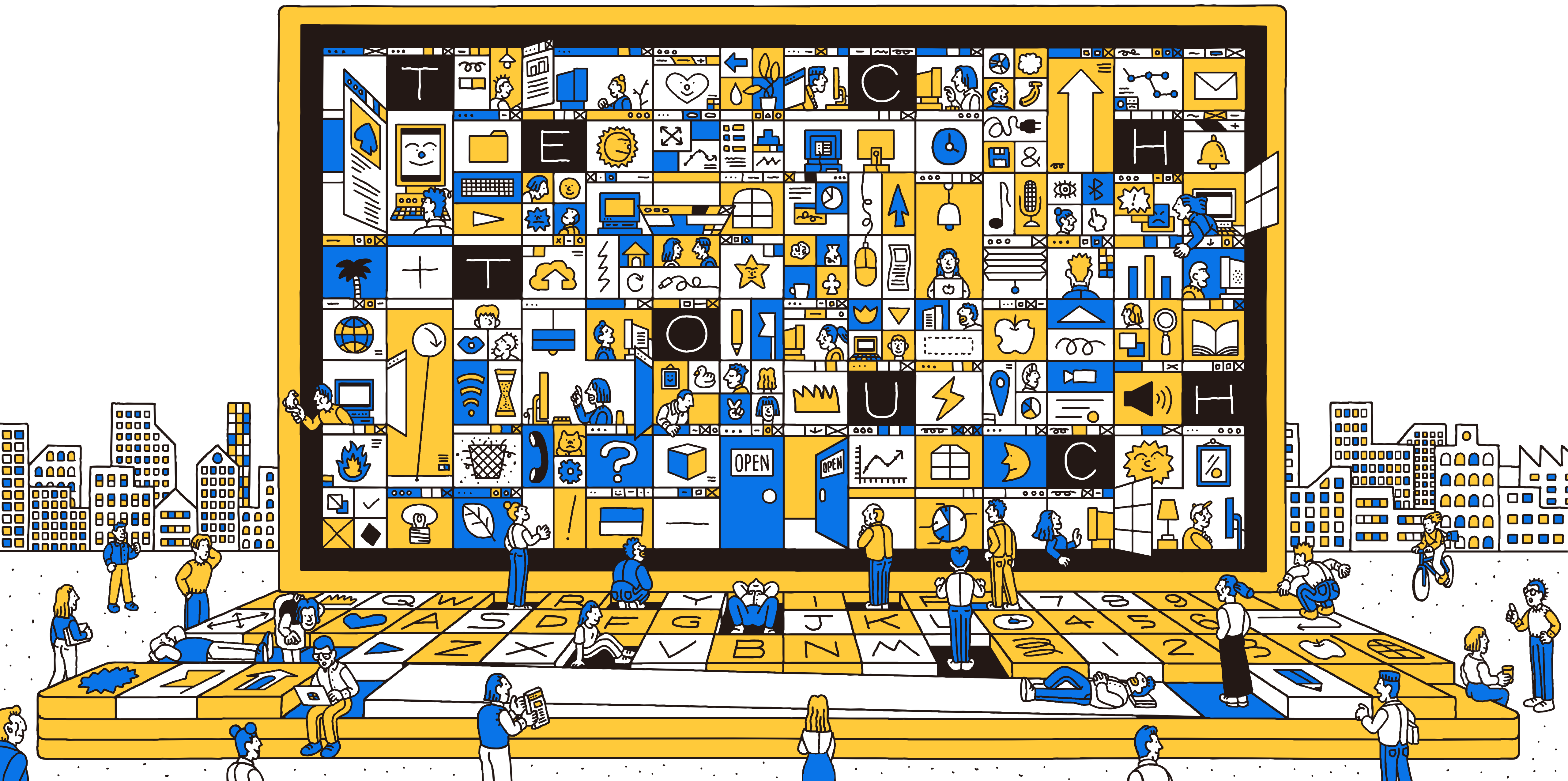
すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

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





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