

【システムが使いこなせない現場】 DX推進の落とし穴

～習熟格差とマニュアル負担の壁、突破口はAIとDAPにあり～

調査概要

調査実施者	テックタッチ株式会社
調査概要	企業におけるシステム定着支援と AI・DAP活用に関する実態調査 ※DAP(デジタルアダプションプラットフォーム)とは、システムの操作方法を画面上で案内するツールです。 ガイドやポップアップを表示することで、マニュアルなしでも直感的に使えるよう支援します。
調査方法	IDEATECHが提供するリサーチPR「リサピー®」の企画によるインターネット調査
調査期間	2025年5月13日～同年5月14日
有効回答	従業員数500名以上の企業に勤める、IT・情報システム部門担当者 またはDX推進責任者/担当者329名 ※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

企業におけるシステム定着支援と AI・DAP活用に関する実態調査

TOPIC 01

オンボーディング（システム定着支援）の課題、
最多は「マニュアル作成・メンテナンスの手間」と
「システム習熟度の個人差」で同率**1位**（45.3%）

TOPIC 02

53.8%が、新しいシステムを
十分に使いこなせるようになるまで「1ヶ月以上かかる」と回答

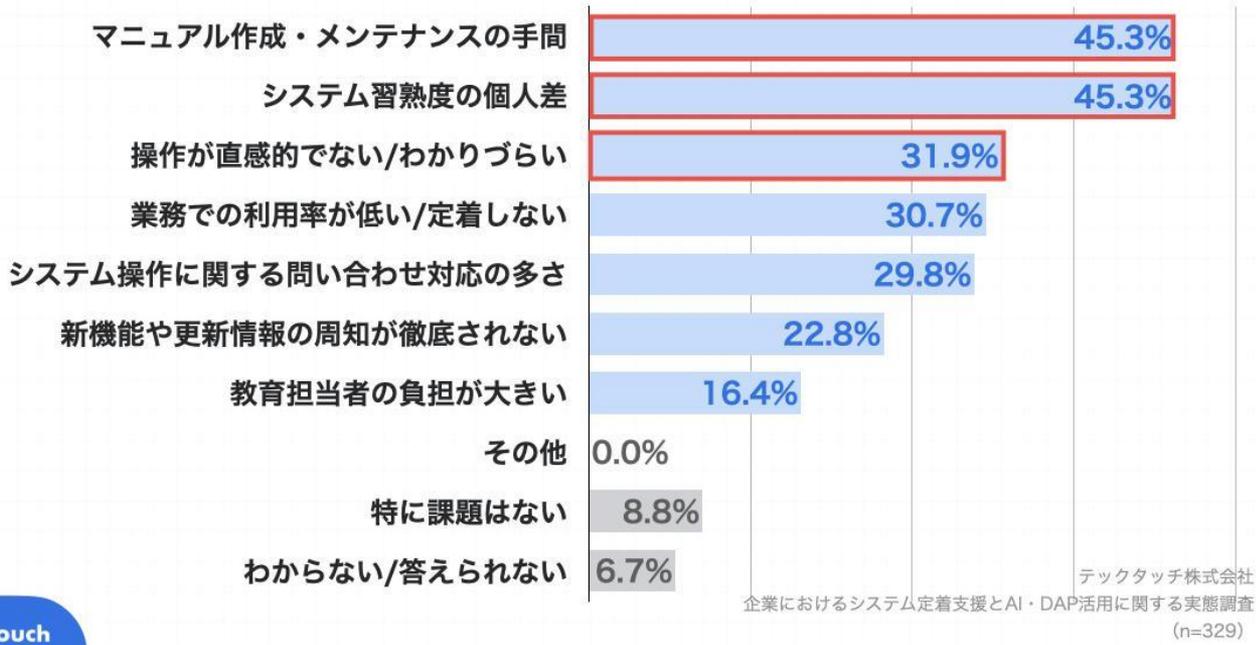
TOPIC 03

“紙マニュアル中心”が依然**6割**、
しかし**74.4%**がAIを活用し始めるなど、支援手法は転換期へ



Q1

システム定着・利活用支援（以下、オンボーディング）時に、課題となっていることを教えてください。（複数回答）



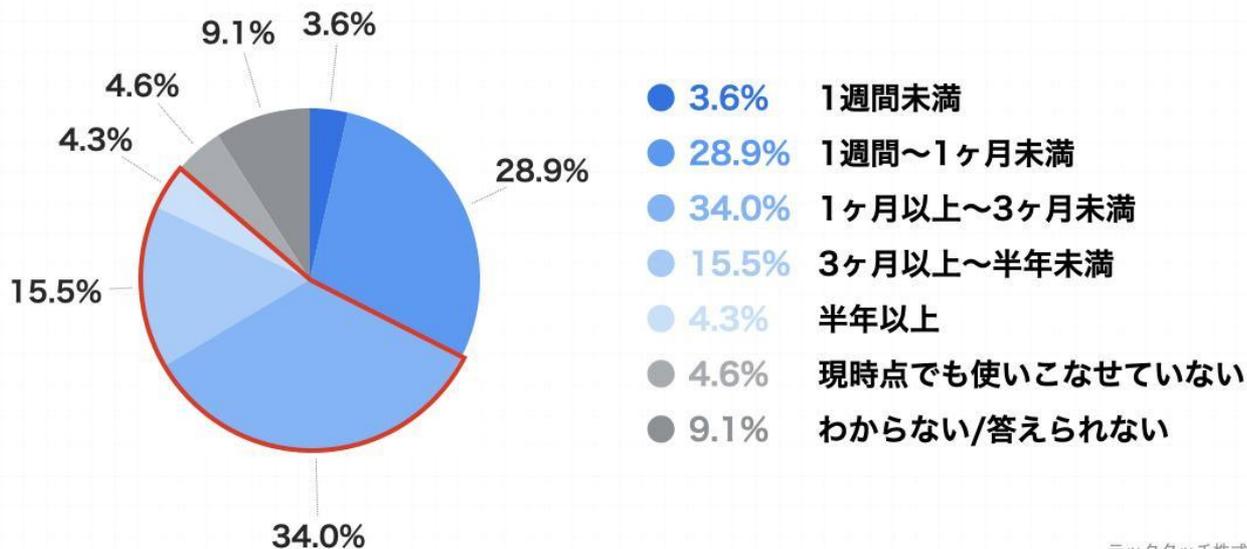
オンボーディングにおける課題、「マニュアル作成・メンテナンスの手間」「システム習熟度の個人差」が同率1位

オンボーディング時の課題として、「マニュアル作成・メンテナンスの手間」「システム習熟度の個人差」が最多の45.3%でした。

マニュアル管理やデジタルリテラシーの差が大きな負担になっているようです。

Q2

新しいシステムを、従業員が十分に使いこなせるようになるまでに平均してどのくらいの期間がかかりますか。



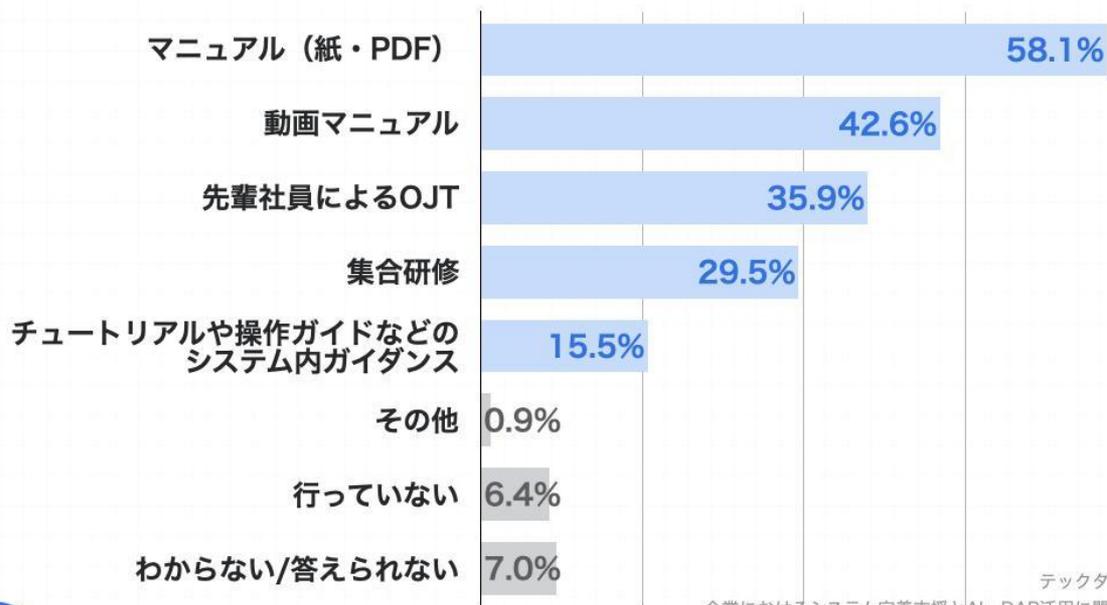
53.8%が、新しいシステムを従業員が十分に使いこなせるようになるまで「1ヶ月以上かかる」と回答

システムの定着について、53.8%が「1ヶ月以上かかる」と回答しました。

半数以上の企業がシステムの定着に時間を要している現状が明らかになりました。

Q3

現在、オンボーディングをどのように行っていますか。
(複数回答)



テックタッチ株式会社
企業におけるシステム定着支援とAI・DAP活用に関する実態調査
(n=329)

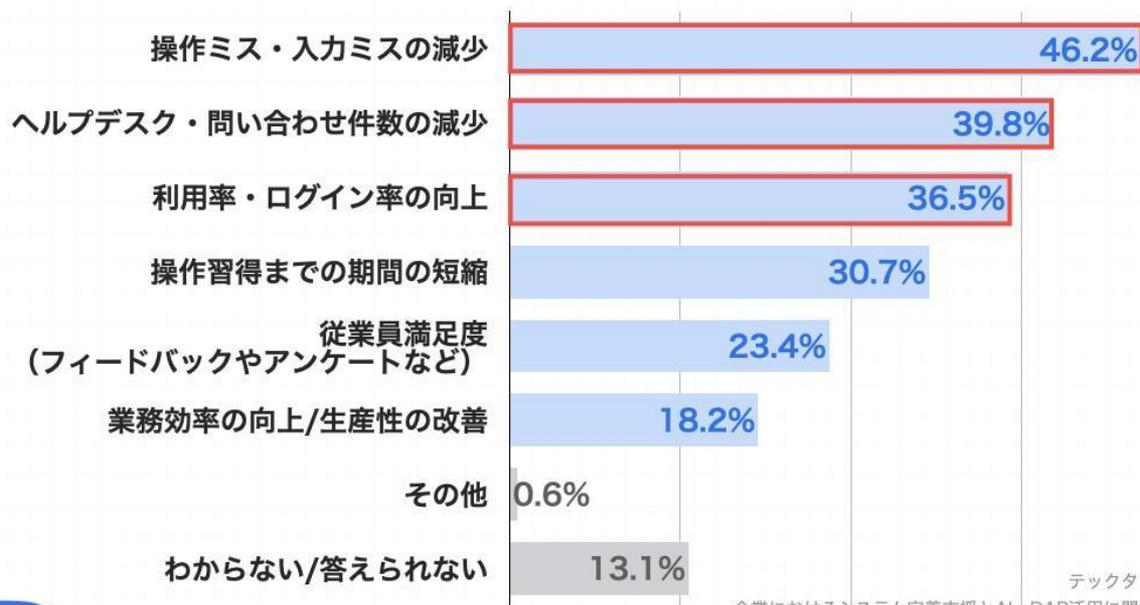
紙のマニュアルが約6割と依然として主流、動画やOJTとの併用も

58.1%がオンボーディングを「紙・PDF」のマニュアルで行っていることがわかりました。

DX推進が進む中、現場ではまだ紙ベースの慣習が根強く残っています。

Q4

オンボーディングの成功を測る重要な指標は何だと思いますか。（複数回答）



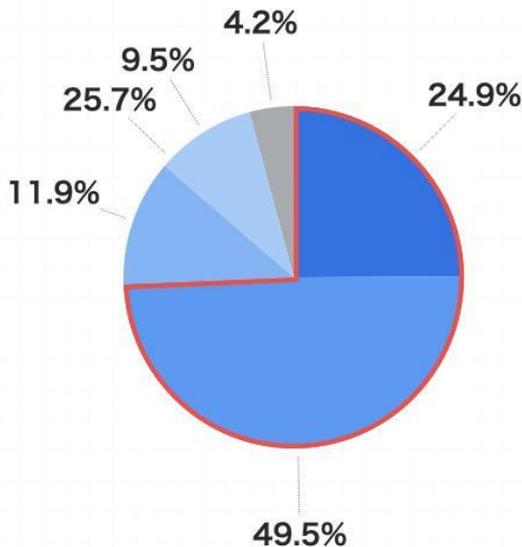
テックタッチ株式会社
企業におけるシステム定着支援とAI・DAP活用に関する実態調査
(n=329)

オンボーディングの成功を測る指標、約半数が「操作ミス・入力ミスの減少」と回答

オンボーディングの成果として、「操作ミス・入力の減少」が最多の46.2%となりました。

次いで「問い合わせ件数の減少」(39.8%)と、上位は「ミスが減った」という守りの指標が占めており、多くの企業が消極的な視点で成果を評価している実態が明らかになりました。

Q5 現在、オンボーディングにAIを活用していますか。



- 24.9% 積極的に活用している
- 49.5% 一部で試験的に活用している
- 11.9% 現在は活用していないが検討中である
- 9.5% 活用していないし検討予定もない
- 4.2% わからない/答えられない

テックタッチ株式会社
 企業におけるシステム定着支援とAI・DAP活用に関する実態調査
 (n=285)

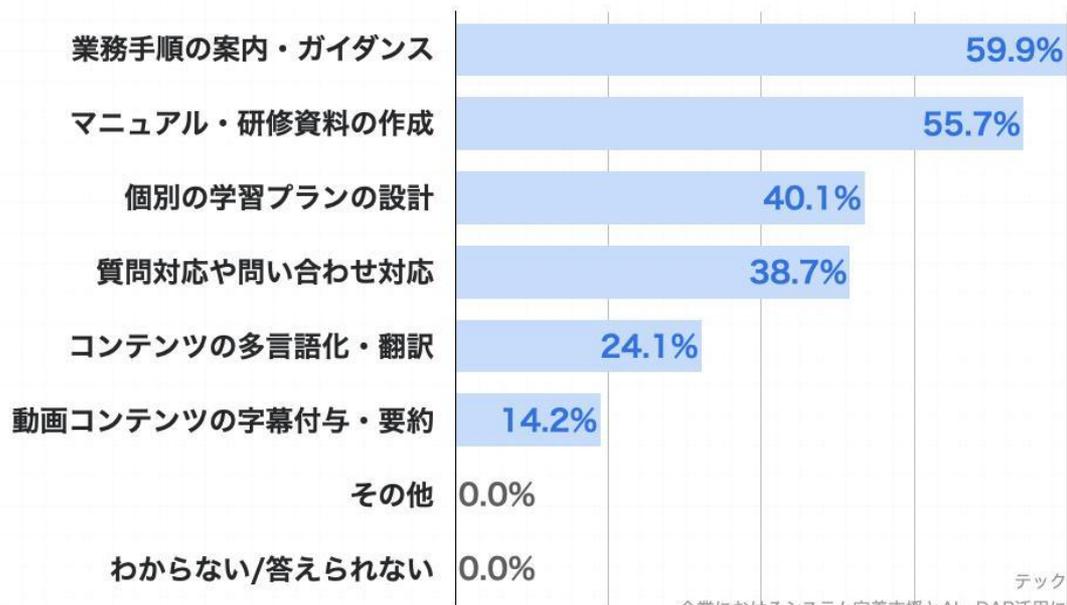
オンボーディング領域でのAI活用、7割超が実施

オンボーディングでAIを「活用している」と回答した人は73.4%となりました。

多くの企業が「試験導入」段階で、今後の本格展開に向けた動きが加速しそうです。

Q6

オンボーディングにおいて、AIをどのように活用していますか。（複数回答）



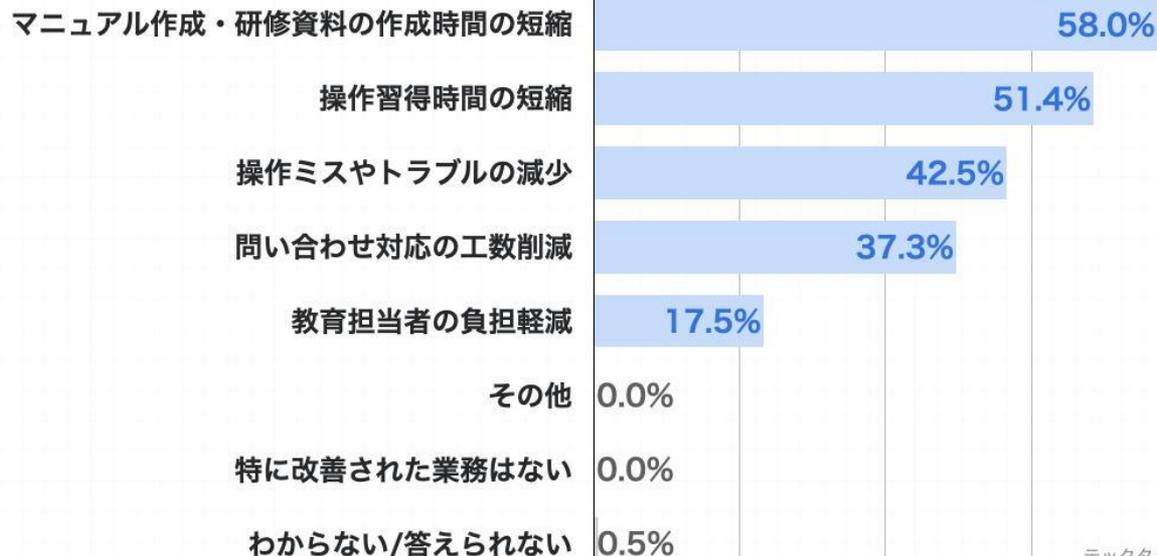
テックタッチ株式会社
企業におけるシステム定着支援とAI・DAP活用に関する実態調査
(n=212)

オンボーディングにおけるAIの活用方法、「業務手順の案内・ガイダンス」「マニュアル・研修資料の作成」が上位

オンボーディングにおけるAIの活用について、「業務手順の案内・ガイダンス」が59.9%で、最多の回答でした。

「業務手順の案内」や「マニュアル作成」など実務支援を中心にAIを活用していることがわかりました。

Q7

AIを活用したオンボーディングによって
どのような業務が改善されましたか。（複数回答）

テックタッチ株式会社
企業におけるシステム定着支援とAI・DAP活用に関する実態調査
(n=212)

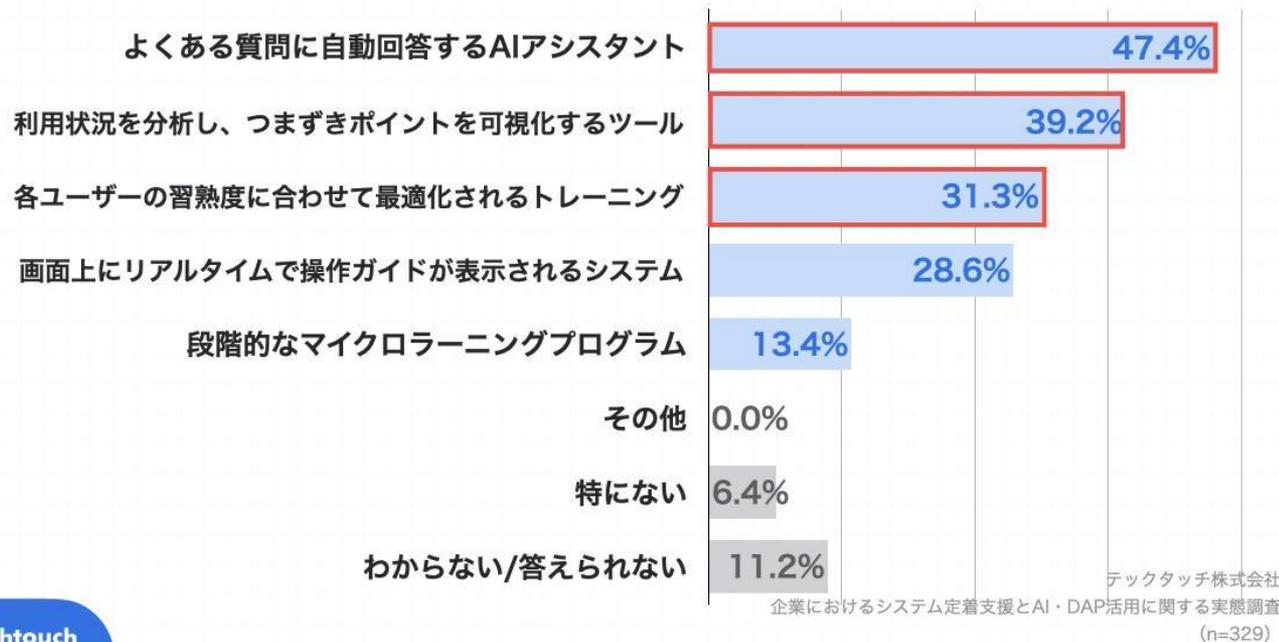
AIを活用したオンボーディングによる
業務改善、約6割が
「マニュアル作成・研修
資料の作成時間の
短縮」と回答

AIを活用したオンボーディングの業務改善について、「マニュアル作成・研修資料の作成時間の短縮」が58.0%で最多でした。

教育現場の生産性向上に貢献しつつ、トラブル削減にも一定の成果が見られました。

Q8

導入したいと思うオンボーディング改善策があれば教えてください。（複数回答）



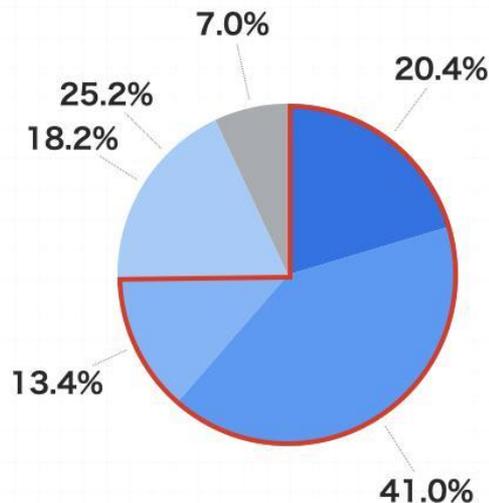
導入したいオンボーディング改善策、第1位「よくある質問に自動回答するAIアシスタント」

導入したいオンボーディング改善策として、「よくある質問に自動回答するAIアシスタント」が47.4%、で最多の回答でした。

つまずきの可視化や個別最適化など、データ活用とパーソナライズも今後の鍵となりそうです。

Q9

デジタルアダプションという言葉を知っていますか。



- 20.4% 詳しく知っている
- 41.0% 概要は知っている
- 13.4% 名前は聞いたことがある
- 18.2% 今回初めて知った
- 7.0% わからない/答えられない

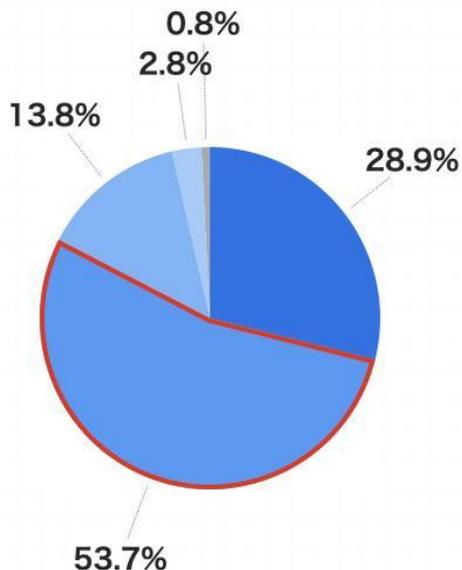
「デジタルアダプション」の認知度は74.8%

デジタルアダプションの認知度は74.8%にのぼりました。

ただし、「詳しく知っている」は2割にとどまり、理解の深化や具体的な活用支援の余地が残されています。

Q10

お勤め先ではデジタルアダプションプラットフォーム (DAP) を導入していますか。



- 28.9% 全社的に導入している
- 53.7% 一部の部署・業務で導入している
- 13.8% 導入はしていないが検討中である
- 2.8% 導入していないし検討予定もない
- 0.8% わからない/答えられない

DAPを認知している層の82.6%が、デジタルアダプションプラットフォーム(DAP)を「導入済み」と回答

DAPを導入している企業は82.6%となりました。

多くが活用を進めており、検討中の企業も一定数存在していることから、今後さらなる普及が期待されます。

テックタッチ株式会社
企業におけるシステム定着支援とAI・DAP活用に関する実態調査
(n=246)

今回は、従業員数500名以上の企業に勤める、IT・情報システム部門担当者またはDX推進責任者/担当者329名を対象に、企業におけるシステム定着支援とAI・DAP活用に関する実態調査を実施しました。

- オンボーディングの主な課題は「マニュアル作成の手間」と「習熟度の個人差」であり、活用までに1カ月以上かかる企業が過半数(53.8%)にのぼる。
- 支援手法としては依然として「紙・PDFマニュアル」が約6割と主流であり、アナログ対応が根強く残っている。
- 成功指標は「操作ミス・入力ミスの減少」が最多で46.2%、業務の正確性向上が重視されている。
- AIの活用は74.4%に達し、業務ガイダンスや資料作成支援によって、作成工数や習得時間の短縮といった効果が実感されている。

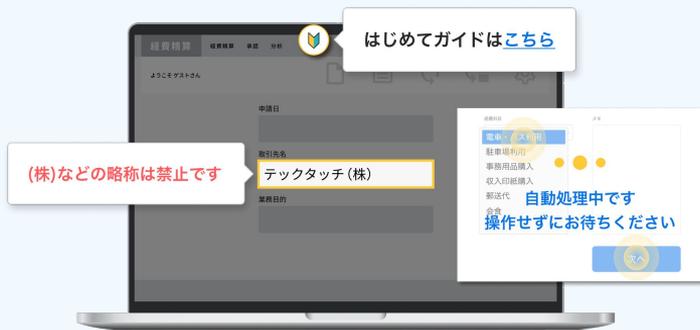
IT担当者やDX推進の現場で、システム定着に依然として大きな課題があることが浮き彫りとなりました。マニュアル作成の負担や習熟度の個人差に加え、多くの企業で新システムの定着に時間がかかっています。こうした中、操作支援や業務ガイダンスにAIやデジタルツールを活用する動きが広がりつつあります。今後は、リアルタイム支援や個別最適化といった“次世代型オンボーディング”の実装が、DXを真に機能させるカギになると考えられます。

テックタッチの2つの事業

国内シェアNo.1 次世代AI型DAP 「テックタッチ」

DX・AIとユーザーのラストワンマイルを支援

「テックタッチ」は、操作ガイドをシステム上に表示することで、誰もが迷わずにシステムを操作できる環境を提供します。また、システム導線上に設置可能なAIを活用することで、従業員のAI利活用を促進します。



お問い合わせ

データ戦略AIエージェント 「AI Central Voice」

埋もれたデータが、戦略のヒントに。

「AI Central Voice」は、顧客の声・ログ、従業員エンゲージメント、商談記録など、あらゆる定性データを構造化し、課題を可視化。対話形式※でアイデア出しをサポートし、経営の意思決定に役立つ新たな洞察の発見を促進します。



お問い合わせ

※2025年リリース予定



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