

EC管理システム システム定着の課題と改善ポイント

目次

01 EC管理システムの課題

02 EC管理システムにおけるテックタッチ活用事例

03 テックタッチとは

01

EC管理システムの課題

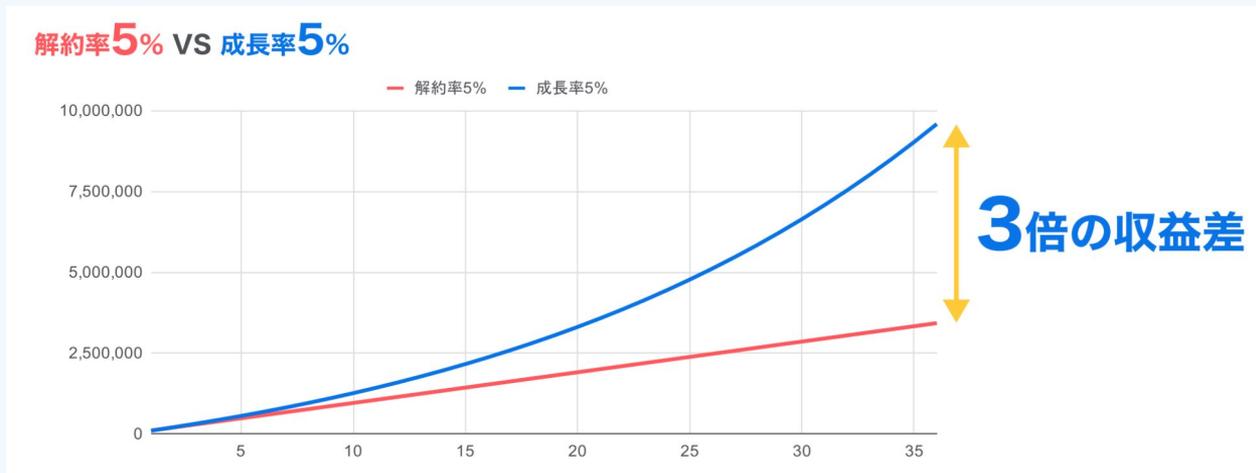


- トライアル中にオンボーディングが上手くいかず本契約までたどり着かない
- システムログイン後に何をすべきかわからずユーザーが迷う。サポートが大変。
- 商品登録時に入力項目が多く、ユーザーが登録を諦める。解約する。

システム定着が実現できていない場合の悪影響



システム定着が実現できていない解約率5%のシステムと、システム定着が実現した成長率5%のシステムがあるとする、**3年で5倍の収益差が生まれる**





満足度高くユーザーにシステムを
使いこなしていただけてますか？



02

EC管理システムにおける テックタッチ活用事例

SaaSベンダー様(ショップ開設系システム)

課題

- オンボーディングの完了率が低く、トライアル中に離脱するユーザーが多かった
- 商品ジャンルが多く、ジャンルごとに商品登録時に入力ルールが異なるので、ユーザーが迷いやすい

効果

効果①:トライアル→本契約のCVRが向上

- トライアル中に操作が難しく離脱するユーザーを減らすことに成功
- CVRが向上することで売上の向上を実現

効果②:開発不要でUIUX改善

- 商品ジャンルによって異なるパターンの画面項目が存在
- 開発工数をかけてUIUXを改善するのが難しかった
- テックタッチを導入することで、様々なパターンの入力(主に商品登録)の改善に成功
- サポート工数を**30%**削減成功

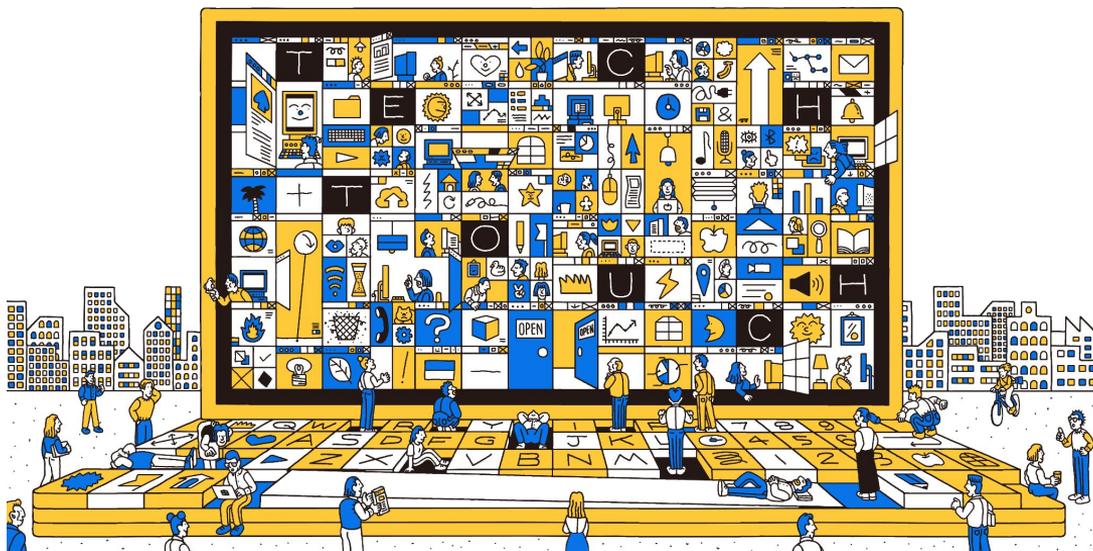
03

テックタッチとは

すべてのユーザーがシステムを使いこなせる世界に

テックタッチは、どんなwebシステムにでも、
誰でもかんたんに操作ガイドを追加できるサービスです。

操作がわからないことから生じるシステムへの抵抗感をやわらげ、
あらゆる人々が思いのままに
システムを使いこなせる世界に変えていきます。



テックタッチとは

WEBシステム画面上で操作に合わせてナビゲーションを表示する**デジタルアダプションプラットフォーム(DAP)**※です。

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



- ブラウザ拡張をインストールもしくはスニペット埋め込みで実装可能。改修不要で、低コスト/短期間で導入可能
- マニュアルと違い、操作・入力時にリアルタイムに操作ガイドを表示
- コンテンツはプログラミング不要で誰でも簡単に作成可能

※新たに利用するビジネス・アプリケーションやWebシステムなどの利用の定着を支援する製品・サービスのこと。

企業の社内システム

	 あいあいニッセイ同和損保	 オリックス生命			 高める、つくる、そして、支える。
			 商船三井		
 SOMPO	 一生運のパートナー 第一生命 Dai-ichi Life Group	 大陽日酸 The Gas Professionals	 大日本印刷	 株式会社 電通国際情報サービス	
 エネルギー・フロンティア				 trans cosmos energy & technology	
			 at your side		
			 MITSUI FUDOSAN		 Changes for the Better
 三菱UFJ銀行		 Quality connecting the next			 ローテ製薬

顧客向けクラウドシステム

		 The Data Empowerment Company	
	 大日本印刷		

公共セクターの各種システム ※実証実験・連携協定含む

			デジタル庁
--	--	--	-------

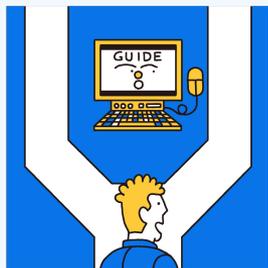
※公表許可いただいている企業様より一部抜粋(50音順)

テックタッチが解決する課題

システムの管理者の課題と利用者の課題、双方を同時に解決できます。

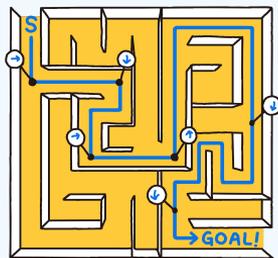
利用者の課題

システムの使い方が
わからない



正しい操作を案内

入力ミスで
申請が差し戻される



操作・入力ミス防止

システムに関する
問い合わせ対応が大変



問い合わせ削減

管理者の課題

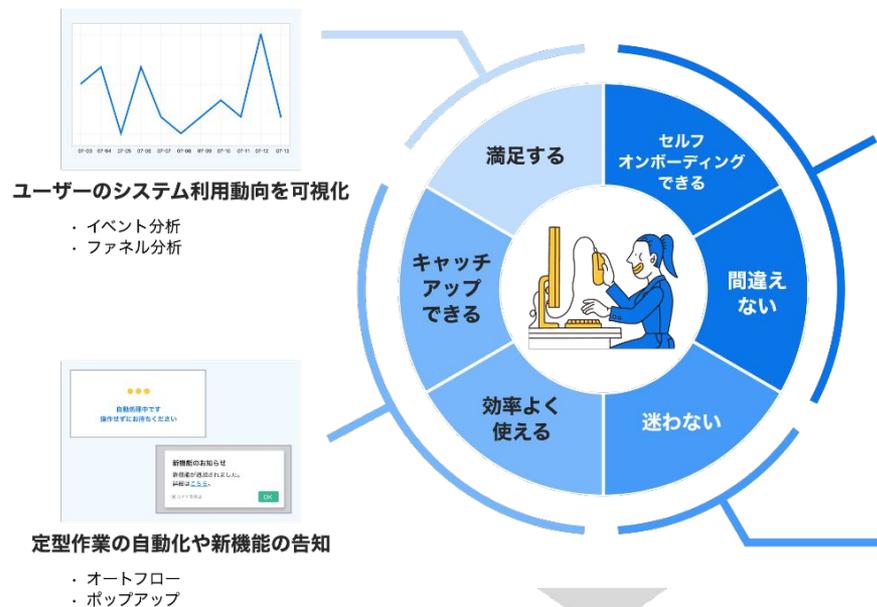
マニュアルを作っても
見てもらえない



マニュアル・
教育コスト削減

テックタッチができることとその効果

SaaSユーザーが



もっと使いたくなるサービスへ！

サービス提供側が



「追われるCS」から「攻めのCS」へ！

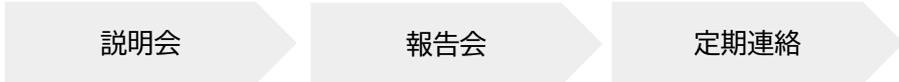
お問い合わせ対応工数の削減のポイント

戦略的な問い合わせ削減をすること

	削減の狙い	内容
×	コスト削減に注力	<ul style="list-style-type: none">● 定型化できる問い合わせ業務をテックタッチで対応● コスト削減は実現● 付加価値を生まないので事業へのインパクトは小さい
○	ニーズを拾い、コスト削減にも貢献	<ul style="list-style-type: none">● 定型化できる問い合わせ業務だとしても、「ニーズを拾える問い合わせ」「満足度を上げる問い合わせ」などはあえて受ける● 付加価値を生まない問い合わせに関してはテックタッチで対応し、コスト削減も実現する

オンボーディング工数効率化のポイント

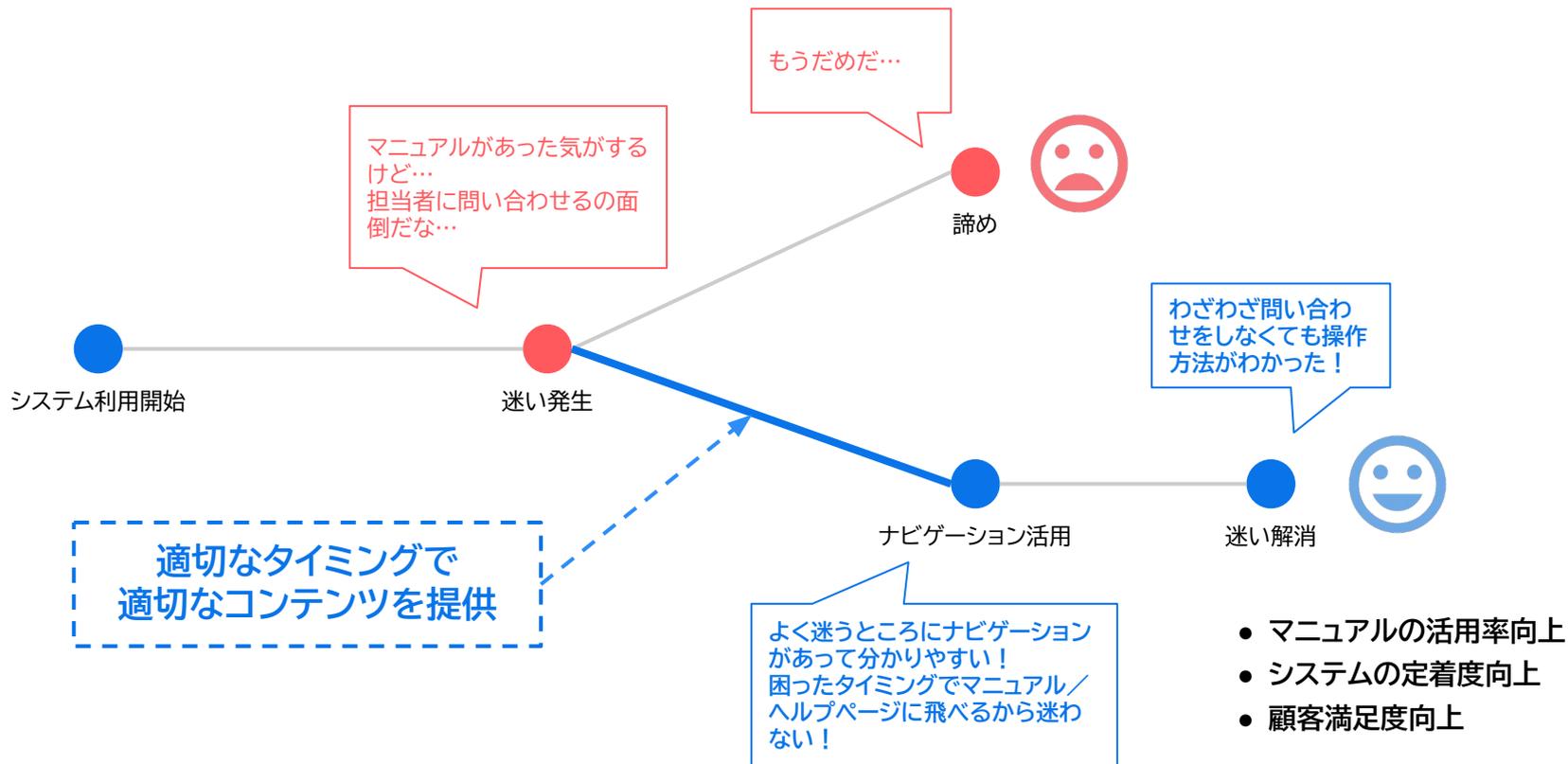
todo洗い出しの網羅性

	オンボーディングプロセス	テックタッチの適用
×		<ul style="list-style-type: none">● プロセスの粒度が荒く網羅性が低い● どこをテックタッチ化すべきかわかりにくい● テックタッチの適用範囲が狭い
○		<ul style="list-style-type: none">● プロセスの粒度が細かく、網羅性が高い (オンボーディング以降のプロセスまで幅広く洗い出すことで全体最適を実現)

網羅性を上げることで、「実はこんなところがテックタッチに置き換えられる！」となり、効果を上げることができます。
網羅性を上げるご支援を弊社のCSがご一緒にさせていただきます。

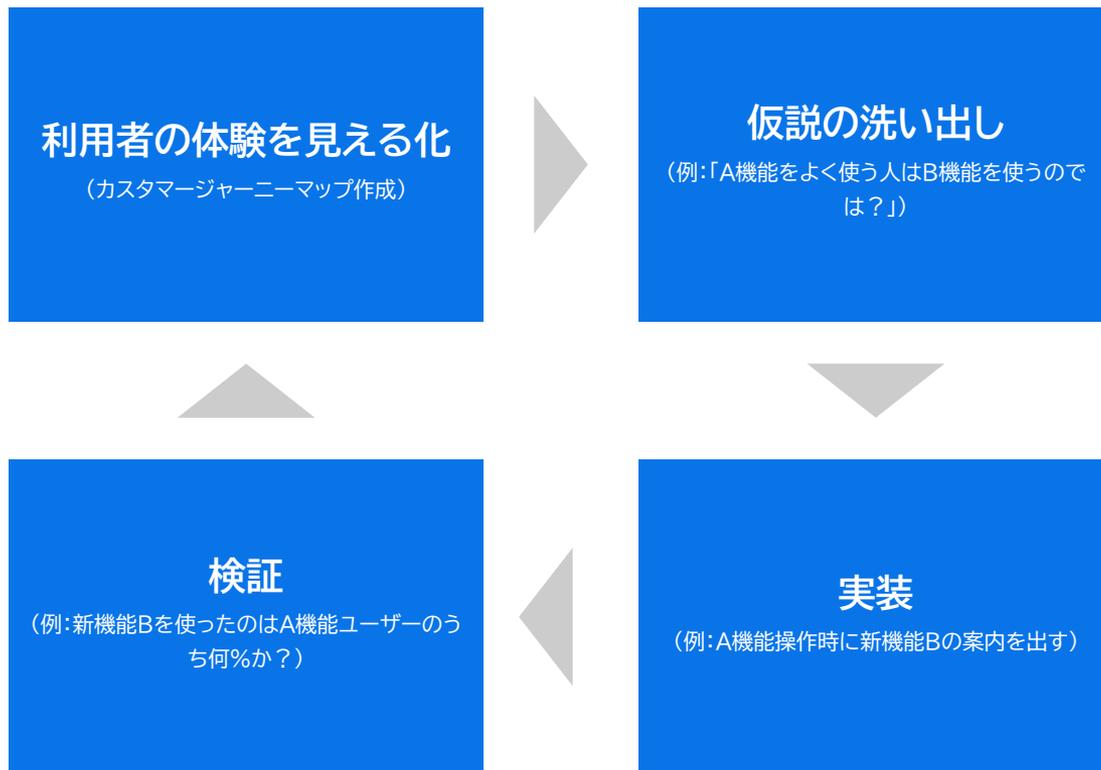
ユーザーの多様なニーズ_マニュアル活用率向上のポイント

適切なタイミングで適切なコンテンツを提供すること



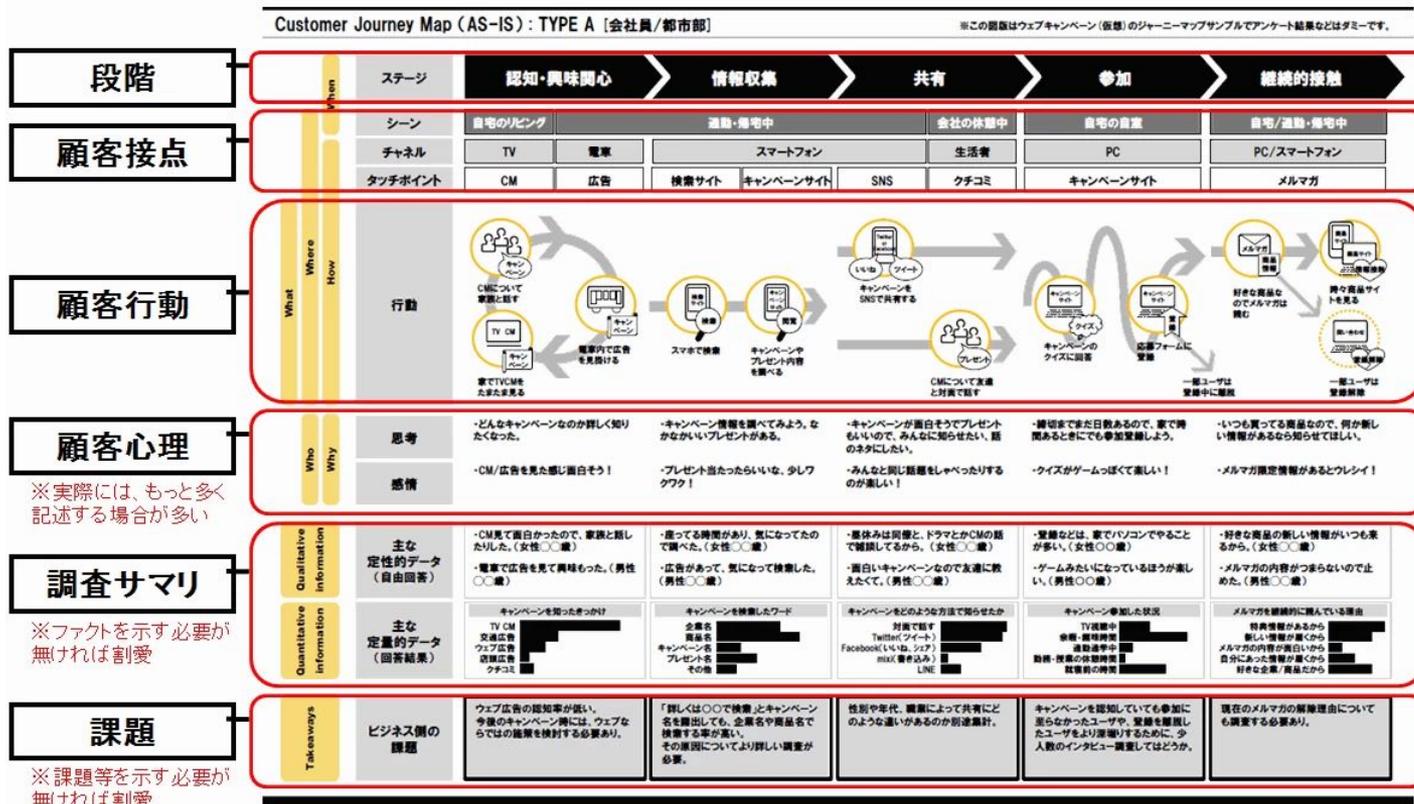
ユーザーの多様なニーズ_新機能の認知率・活用率の向上のポイント

カスタマージャーニーマップを作成し、テックタッチのガイドやツールチップの配置設計をすること
そしてPDCAサイクルを回すこと



ユーザーの多様なニーズ_新機能の認知率・活用率の向上のポイント

<参考資料>カスタマージャーニーマップの構成内容



出典: https://webtan.impress.co.jp/e/2014/03/24/16722

ユーザーの利用状況の分析_アップセル・クロスセル自動化のポイント

ユーザーの「認知→興味関心→行動」を促す導線を設計すること

興味関心を持つ	試す	利用する	有料登録 継続利用する
顧客の行動に合わせて 興味喚起	リンクで 当該機能に誘導	ガイドで操作を ナビゲート	アンケートで 意向確認



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