

約8割が、勤務先の業務システム利用に 「不満・ストレス」を実感 ～利用ハードルの高いシステムをランキング形式で発表～

調査概要

調査実施者	テックタッチ株式会社
調査概要	大企業のシステム活用の実態調査
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	2024年2月2日～同年2月5日
有効回答	大企業(従業員数1,000名以上)に勤務する会社員422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。

大企業のシステム活用の実態調査

TOPIC 01

勤務先で利用している業務システムに対し、
79.2%が「不満やストレス」を実感

TOPIC 02

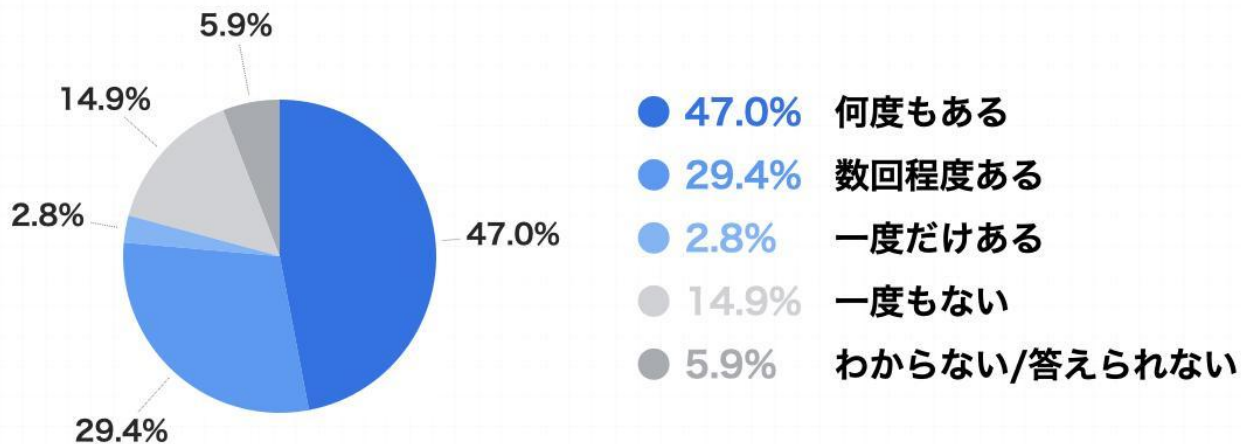
業務システムに対し、不満やストレスを感じた理由、
「機能が複雑で使いこなせていない」(**48.4%**)や、
「システム化による効果を実感できない」(**40.4%**)など

TOPIC 03

61.1%の社員が、導入している業務システムが
「従業員の体験や生産性を阻害している」と実感

Q1

あなたは、お勤め先で利用している業務システムに対し、不満やストレスを感じたことがありますか。



約8割が業務システムにストレス感じた経験あり

ICTツール導入やDX推進が進む中、企業の約8割の従業員が、導入しているシステムに対する不満やストレスを感じた経験があると回答。

業務システムの利用で利便性が向上する一方、負担を感じている従業員が多いことが判明しました。

テックタッチ 株式会社様
大企業のシステム活用の実態調査
(n=422)

Q2

お勤め先で利用している業務システムに対し、
不満やストレスを感じた理由を教えてください。（複数回答）



テックタッチ 株式会社様
大企業のシステム活用の実態調査
(n=322)

業務システムにストレスを感じる理由は「機能が複雑」が最多

業務システムでストレスを感じる理由として「機能が複雑で使いこなせていない」が最多で、システム導入の効果を実感できていない人が4割にのぼることが明らかになりました。

複雑なシステムの機能を上手く使いこなせる環境を整備し、システム導入の意義を伝えることが、従業員の不満・ストレスの軽減につながるといえます。

Q3

利用に不満やストレスを感じたことのあるシステムの種類を教えてください。（複数回答）



テックタッチ 株式会社様
大企業のシステム活用の実態調査
(n=322)

ストレスを感じたことのあるシステムは「経費精算」が1位に

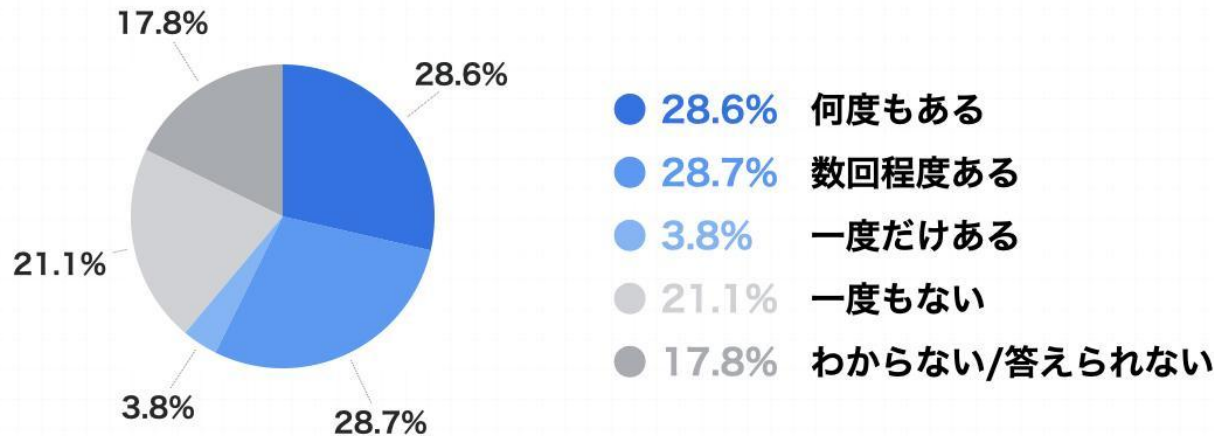
不満やストレスを感じたことのあるシステムとして「経費精算」「人事労務管理」が上位の回答となりました。

電子帳簿保存法の義務化などの法改正もあり、これらシステムは欠かせない存在ですが、操作に困る従業員も多いようです。

※電子帳簿保存法：
企業や組織が取引や会計に関する情報を電子的な形式で保存する方法についての規定する法律。2024年1月からは電子データの保存が完全義務化となった。

Q4

あなたは、お勤め先で導入している業務システムに対し、従業員の体験や生産性を阻害していると感じたことがありますか。



テックタッチ 株式会社様
大企業のシステム活用の実態調査
(n=422)

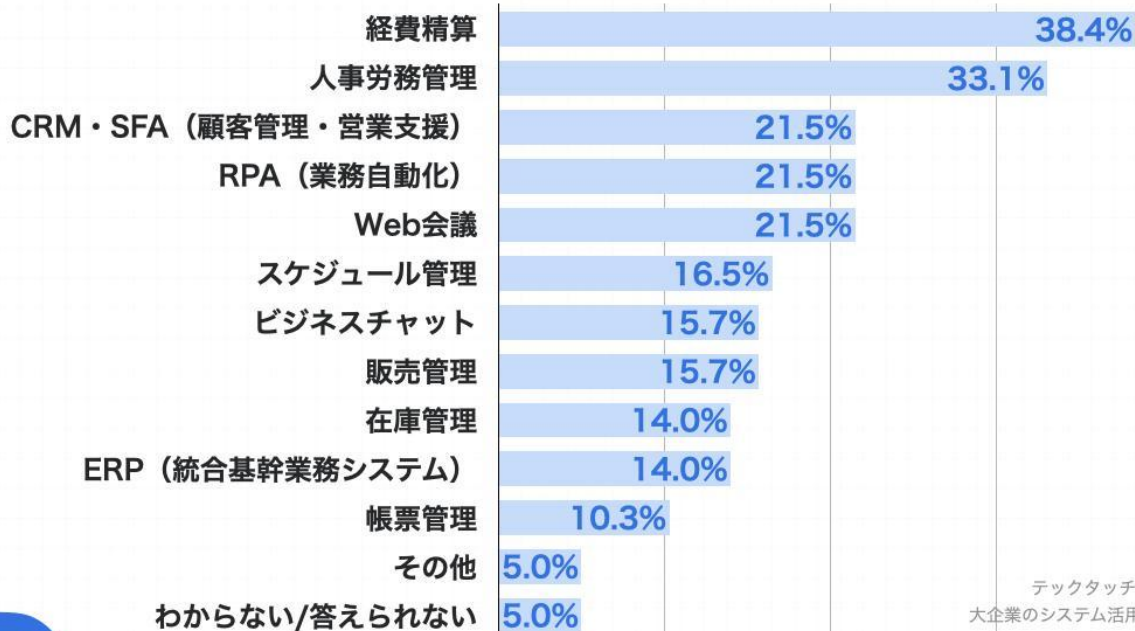
6割強が業務システムで生産性の阻害を体感

業務システム利用によるストレスに合わせて、仕事の生産性にも影響していると感じている従業員が6割強いることが明らかになりました。

生産性向上や業務効率化のために導入されたシステムが、本来の目的を実現できていないという傾向が見受けられます。

Q5

従業員の体験や生産性を阻害していると感じたことのあるシステムの種類を教えてください。（複数回答）



テックタッチ 株式会社様
大企業のシステム活用の実態調査
(n=242)

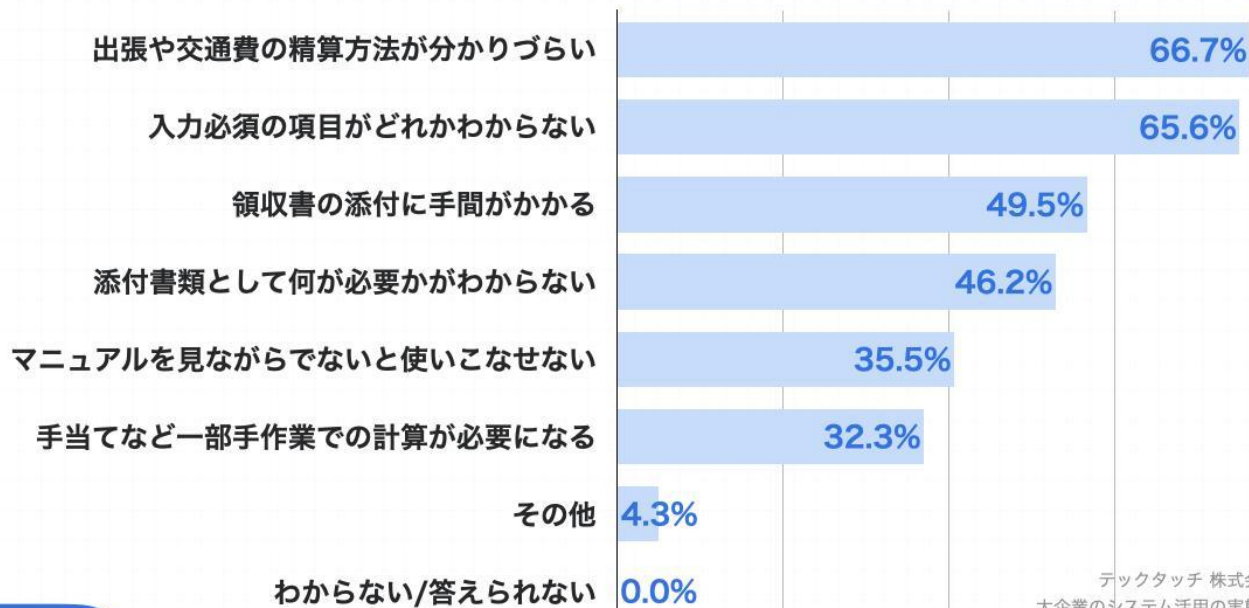
生産性低下を感じたことのあるシステムも「経費精算」「人事労務管理」と管理上必須のシステムが上位に

ストレスを感じるシステムと同様に生産性を下げるシステムとして「経費精算」と「人事労務管理」が上位にランクインしました。

特にこれら2つのシステムについては、利用する企業・頻度も多い分、ユーザー体験の改善が望まれていることがわかります。

Q6

お勤め先で利用している経費精算システムの、
具体的なつまずきポイントを教えてください。(複数回答)



テックタッチ 株式会社様
大企業のシステム活用の実態調査
(n=93)

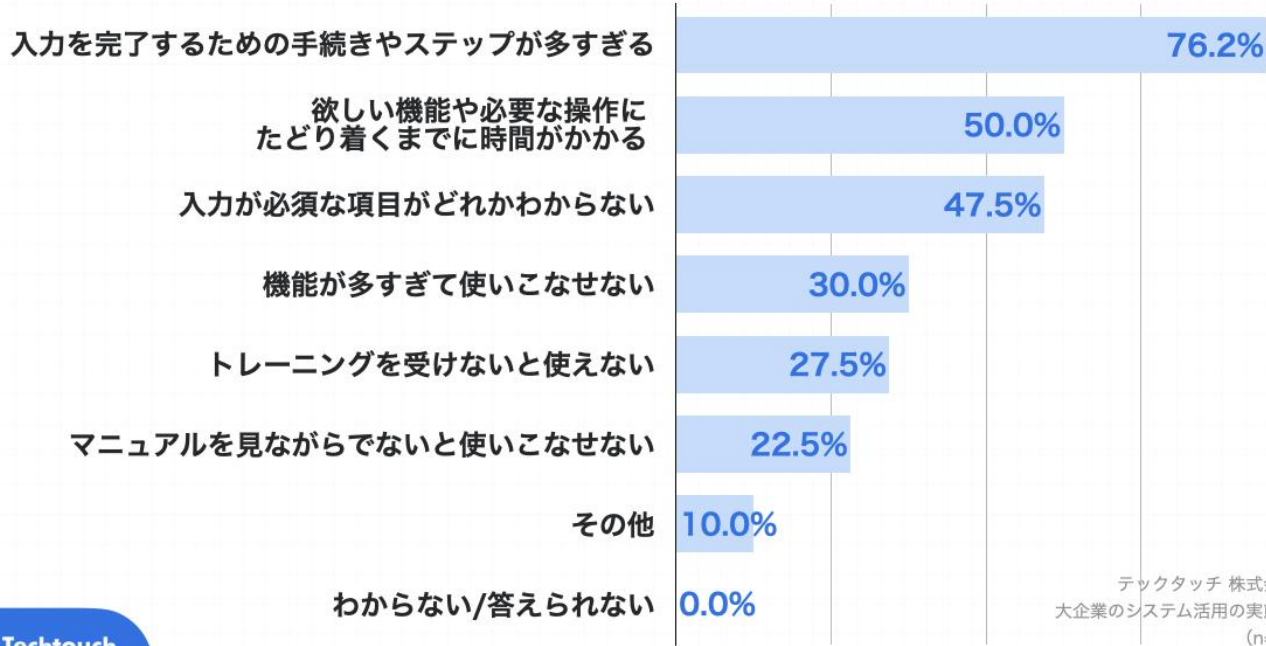
経費精算システムでは、「精算方法」「入力必須の項目がわからない」などでつまずくユーザーが6割超

経費精算システムでのつまずきポイントとしては「出張や交通費の精算方法が分かりづらい」が最多で66.7%と判明しました。

経費精算システムの基礎的な機能の利用でつまずく従業員が多いようです。

Q7

お勤め先で利用している人事労務管理システムの、
 具体的なつまづきポイントを教えてください。（複数回答）



テックタッチ 株式会社様
 大企業のシステム活用の実態調査
 (n=80)

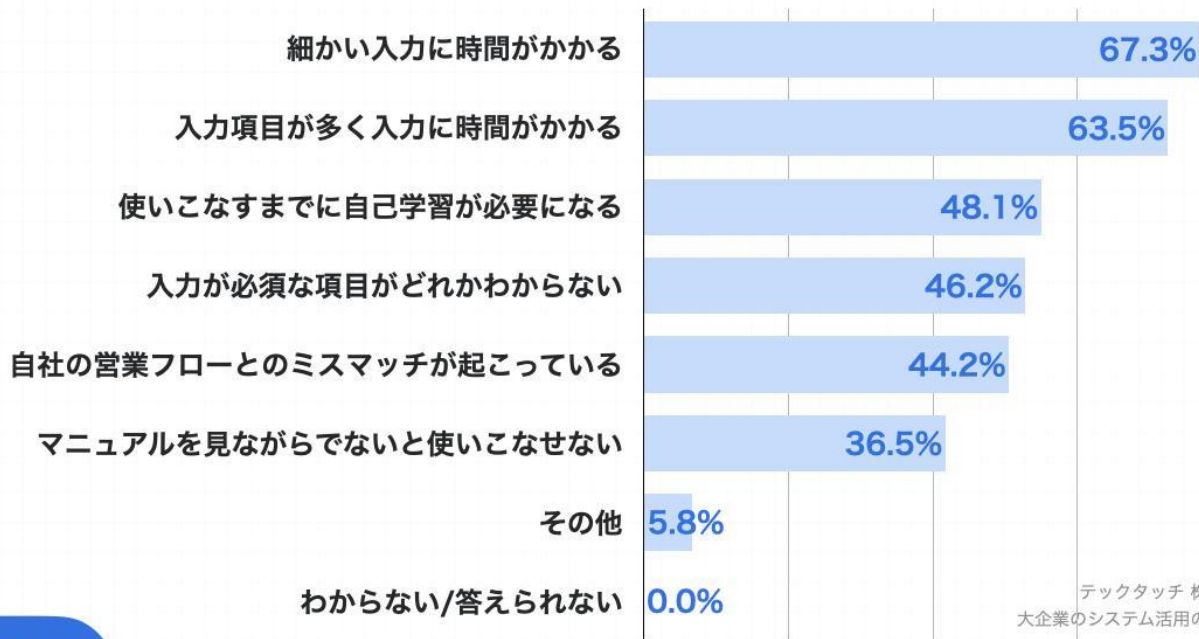
人事労務管理システム
 利用中の不満は「入力
 完了までのステップが
 多すぎる」が最多に

人事労務管理システムでは、入力を完了するためのステップが多いことに課題を感じている人が約8割もいることが明らかになりました。

入力の簡略化、手続きの工程を最小化することで従業員の業務システム利用改善が期待できます。

Q8

お勤め先で利用しているCRM・SFAの、
具体的なつまずきポイントを教えてください。(複数回答)



テックタッチ 株式会社様
大企業のシステム活用の実態調査
(n=52)

CRM・SFAの利用では「入力項目が細かい、多い」が問題に

CRM・SFAツールでは、入力する情報が細かく、入力項目が多いことで、時間がかかっていることが明らかになりました。

必須の入力項目や選択項目の活用など、入力負荷を下げることで利用体験を改善できる可能性があることがうかがえます。

今回は、大企業(従業員数1,000名以上)に勤務する会社員422名を対象に、大企業のシステム活用の実態調査を実施しました。

まず、約8割の会社員が、勤務先で利用している業務システムに対し、「不満やストレスを感じたことがある」と回答しており、その理由として、「機能が複雑で使いこなせていない」(48.4%)や「システム化による効果を実感できない」(40.4%)などが挙げられました。不満やストレスを感じるシステムについては、「経費精算」や「人事労務管理」が上位システムとなっています。

さらに、勤務先で導入している業務システムに対し、約6割の社員が、従業員の体験や生産性を「阻害している」と感じており、そのシステムの種類にも、「経費精算」が上位に挙げられました。利用している経費精算のシステムでは、「出張や交通費の精算方法が分かりづらい」や「入力必須の項目がどれかわからない」などがつまづくポイントのようです。

経理・人事等の活用頻度が低めのシステムは操作方法の課題を感じている従業員が多く、SFA・CRMなどは、活用頻度が高いものの、入力項目の多さにストレスを感じている従業員が多く、システムの特性ごとに感じるストレスは違うものの、利用体験で改善すべき点が多いことがわかりました。

今回の調査では、会社員の多くが、勤務先で利用している業務システムに対し、不満やストレスを抱えている実態が浮き彫りになりました。企業がDX推進に力を入れる昨今、業務システムが企業に導入される一方で、利用する従業員にとっては、使いこなせないなどの壁があるようです。システム導入の本来の目的である生産性向上、業務効率化のためにも、マニュアルを見ずとも誰にでもわかりやすく、直感的な操作が可能なシステムを取り入れるのも一つの手段かもしれません。

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

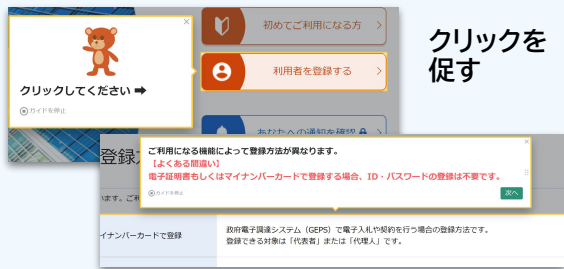
※新たに利用するビジネス・アプリケーションやWebシステムなどの利用の定着を支援する製品・サービスのこと。

テックタッチ基本機能

「迷わない、探さない、間違えない」 — IT知識不要でシステムを使いこなすことができます。

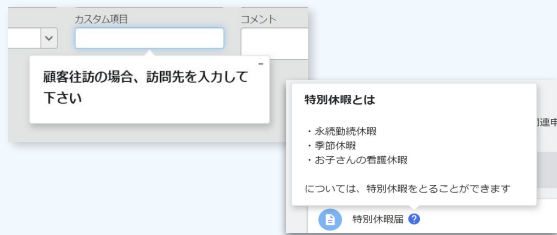
ガイド

ステップに沿った操作案内で迷わない



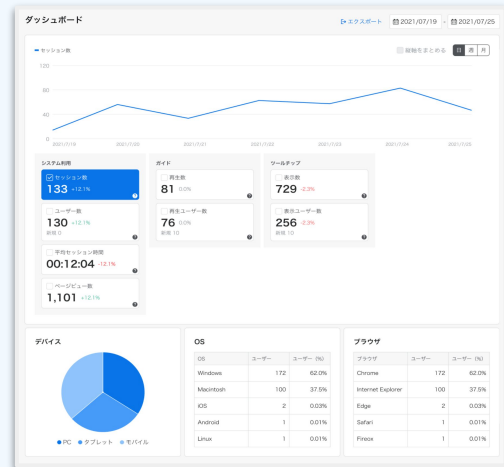
ツールチップ

操作に合わせて必要な情報を表示し
誤入力を減らす



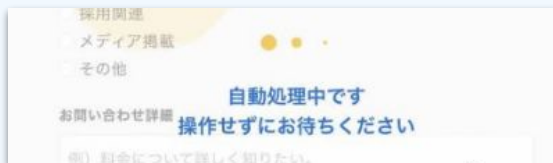
分析

システム活用を可視化し
さらなる有効活用へ



自動処理

画面クリックや定型文入力処理などの
業務効率化



設立 2018年3月1日

〒105-7105

住所 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 112名(2024年3月時点)※正社員のみ

累計資金調達額 24億円

投資家情報 一部抜粋

DNX Ventures
アーキタイプベンチャーズ株式会社
DBJキャピタル株式会社
三菱UFJキャピタル株式会社
SMBCベンチャーキャピタル株式会社
みずほキャピタル株式会社
電通ベンチャーズ ほか

受賞歴

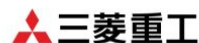
日本DX大賞支援機関部門 ファイナリスト選出(2022年)
グッドデザイン賞 受賞(2022年度)
総務省後援 ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 基幹業務系
ASP・SaaS部門 準グランプリ 受賞(2022年)
SAP AWARD OF EXCELLENCE2023 Partner
Innovationアワード 受賞(2023年)
経済産業省「J-Startup」選出(2023年)
ITreview 「ITreview Grid Award」3部門にて
「Leaders」受賞(2023年)
東京都ベンチャー技術大賞 特別賞受賞(2023年)

認証



導入企業一覧(社内システムに導入)

2024.03.01 更新

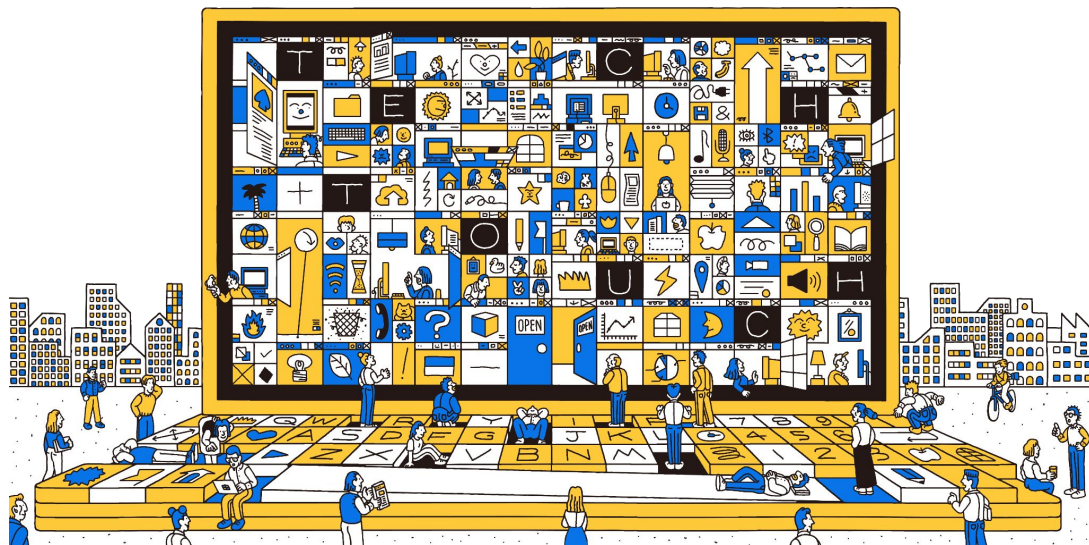


※公表許可いただいている企業・団体様より一部抜粋(企業名、サービス名については50音順)

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。





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