

なぜ、システムのマニュアルは読まれないのか ～ユーザーの「自己解決」と「システム定着」を実現する方法～

クラウドサービス/SaaSプロバイダー編

目次

01 マニュアル運用の限界と、形骸化が招くビジネス損失

02 テックタッチ手法とは

03 テックタッチ手法の実践

04 「テックタッチ」活用事例と効果

05 会社情報

01

マニュアル運用の限界と、
形骸化が招くビジネス損失

システムのマニュアルが読めない理由

マニュアルが
どこにあるかわからない



マニュアルを配置するのもっとも適した場所を判断するのは難しい

マニュアルと
実際の画面が違う



マニュアルの更新が、システムのアップデートに追いついていない

営業やサポートに
問い合わせればいいと思っている

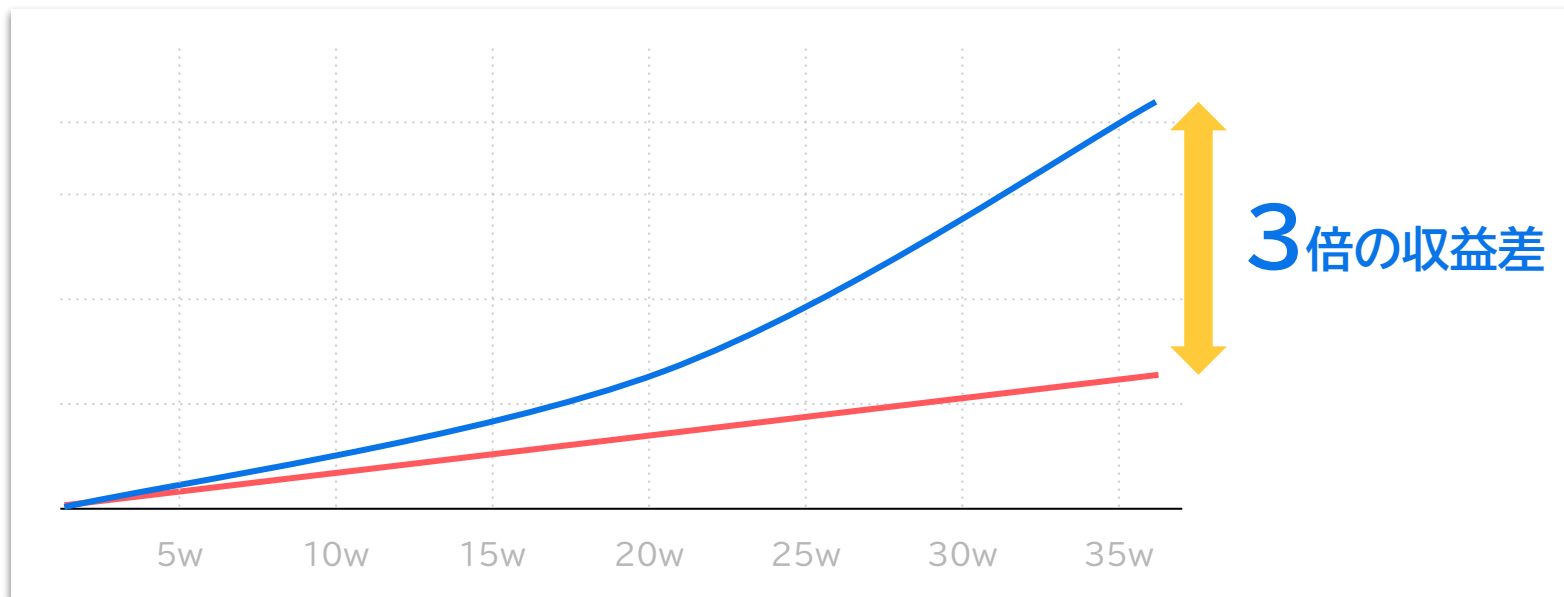


お客様に「マニュアルを読んでもうください」とは言いづらく、問い合わせへの対応が続く

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%の規約率(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%



ユーザーサポートの方法は、マニュアルだけではない

マニュアルの目的は「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。この目的を達成する方法は、マニュアル以外にも存在します。

ユーザーがシステム操作で迷わないためにできること

マニュアル

担当者のサポート

操作説明会

サポートセンター

ヘルプページ

チャットボット

UI/UX改善

ナレッジマネジメント
システム

その他

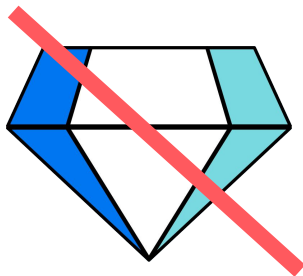
ユーザーサポートの方法は色々だが…

多様なサポート窓口を設けても、ユーザーの自己解決が根付かなければ、属人的な対応に依存し続けることになります。ユーザーの自走が阻害された結果、**致命的なビジネスリスク**が生じます。

高止まりするサポートコスト



プロダクト価値の毀損



定着率低下による
LTVの損失



ユーザーの自己解決を助ける効果的な手法には何があるでしょうか？

02

テックタッチ手法とは

システム定着のための3つのユーザーサポート

ユーザーサポートには3つの区分があります。目的に合わせて使い分けることが重要です。

区分	LTV	関係者	施策の性質	具体的な施策
ハイタッチ	高	多	属人的で、人的工数がかかる	一対一での対応 訪問や、個社ごとの資料作成
ロータッチ	中	中	個別対応の質を保ちつつ、共通化によって効率を高めている	一対多数の対応。 機能説明会や、活用セミナー、ワークショップの開催など
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

テックタッチ手法が解決する、4つの課題

「テックタッチ手法」では、サポート対応に人的リソースを割くことなく、以下4種類の「よくある課題」を解決します。

顧客満足度の低下

- 機能が多すぎて、ユーザーから「わかりにくい」と感じられている
- ユーザー属性別にマニュアルを出しわけしたいが難しい

工数のひっ迫

- システムに関する問い合わせが多く、膨大な工数を割かれ続けている
- いつも同じ基本的な操作説明が発生する

機能の活用が進まない

- 便利な機能なのに、ユーザーに認知されておらず、利用されない

分析不足

- システムがどう使われているかわからず、分析方法もよくわからない

03

テックタッチ手法の実践

システム画面上に操作ガイドを「あとのせ」する、デジタルアダプションプラットフォーム(DAP)

人的リソースを使わずにユーザーサポートを実現する「テックタッチ手法」として、「デジタルアダプションプラットフォーム」(DAP)を活用する企業もあります。



準備はtagを埋め込むだけ。

ソースコードの変更不要でパワーポイントのようにかんたんに、UX改善が実行できます。

「マニュアルを見る」から「操作ガイドに沿って進む」への転換

DAPを使えば、システムの中で、正しい操作に誘導できます。ユーザーは操作に迷わず、システムの外に情報を探しに行く必要がありません。

読む・探す・覚える

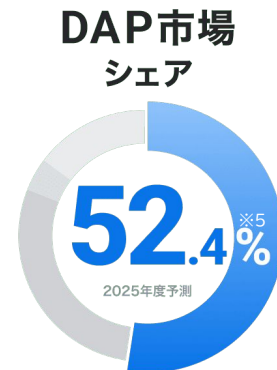


- 別画面で該当箇所を検索
- 文書を読んで理解・記憶
- 画面を行き来して試行錯誤

ガイドに沿って進む



- 画面上に直接ガイドを表示
- リアルタイムに次の一手へ誘導
- 迷わず、間違えず完了



※1 弊社調べ、MAU換算

※2 出所:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」
デジタル・アダプション・プラットフォーム市場:ベンダー別売上金額シェア(2021~2025年度予測)

※3 2025年度予測

※4 出所:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」デジタル・アダプション・プラットフォーム市場-従業員10,000人以上:ベンダー別売上金額シェア(2025年度予測)

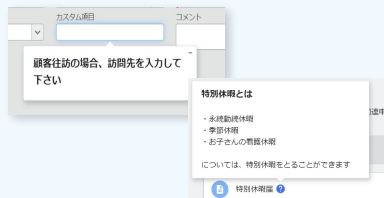
※5 出典:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」デジタル・アダプション・プラットフォーム市場:ベンダー別売上金額シェア(2025年度予測)

「テックタッチ」でユーザーの自己解決を実現

様々な機能によって、UI/UXの課題を解決します。

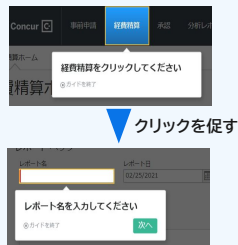
ヘルプ

業務ルールを表示し
入力データ精度向上



ガイド

操作案内でミスをなくす



ポータル

システム操作に迷う時間を削減

メニューを選択してください

稟議申請

住所情報変更

PC交換申請

慶弔休暇申請



かんたん操作ガイド

アクションボタン

システムになじみやすい
デザインでUI改善



推奨品から購入



過去の申請を
コピー

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



システム間連携

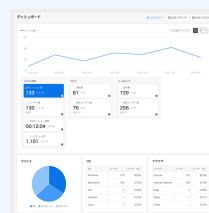
システム間の動線を繋ぎ
業務効率化を実現



(例:D365→他業務システム)

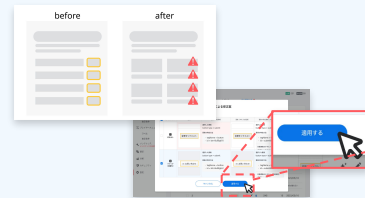
分析

システム活用を可視化し
更なる有効活用へ



自動修正

AI活用で運用負担を最小化



※26年度リリース予定

04

「テックタッチ」活用事例と効果

事例 | 株式会社ビズ・クリエイション 様

セルフオンボーディングの確立で操作方法の問い合わせが7割減少

導入前の課題

- ユーザーの増加に伴い、基本操作の問い合わせが急増
- 問い合わせ対応による社内リソース逼迫と、サービス開発の停滞

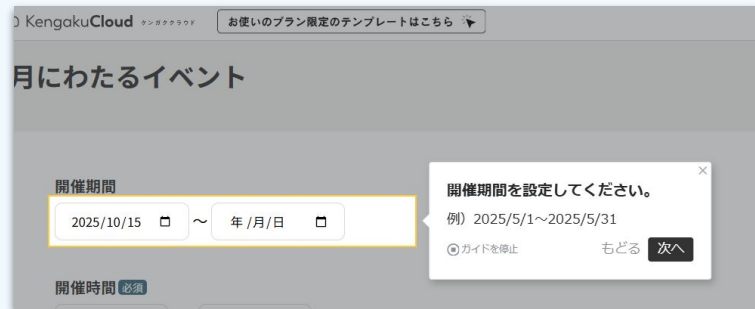
取り組み

- 操作ガイドの実装によるセルフオンボーディング確立
- 集客のための主要機能を操作ガイドで案内
- 関連サービスへの導線設置によるクロスセル強化

効果

- 操作方法の問い合わせが7割減少
- 集客に貢献する主要機能の利用数が増加
- 新管理画面への移行率が2ヶ月で約5倍に増加

「テックタッチ」の活用イメージ



入力や設定をサポートし、迷いなく機能を活用できるように



新管理画面の初回アクセス時にポップアップを表示。
マニュアル確認や投稿作成といった次の操作へスムーズに誘導

出典: [インタビュー記事](#)

事例 | 東京ガスネットワーク 様

ユーザーアンケートでは、全員が「システムへの理解が深まった」と回答

導入前の課題

- 代理販売システムの導入支援時に、操作説明や問い合わせ対応でリソースが逼迫
- 操作マニュアルを作成するも、十分に活用されず形骸化
- ユーザーの操作習熟に時間がかかり、システムの導入・定着が停滞することを懸念

取り組み

- 問い合わせが集中する操作箇所、画面上の案内を追加
- ログイン画面にマニュアルダウンロードの導線を設置
- 必須項目をひと目で認識できるように表示を追加

効果

- 導入後2週間で、約3日分の稼働工数を削減
- ユーザーアンケートでは、全員が「システムへの理解が深まった」と回答

「テックタッチ」の活用イメージ

ログインID (必須)	<input type="text"/>
パスワード ② (必須)	<input type="password"/>
権限 ② (必須)	<input type="text" value="権限"/>

4通りの選択肢があります。

[管理者] システム管理者向け：全機能が利用可能な権限。
[承認者] 部門長向け：WFの最終決裁権を含む権限。
[審査者] 中間決裁者向け：WFの最終決裁権以外の決裁権を含む権限。
[作業者] 担当者向け：チェックシート作成や登録のみ可能な権限。

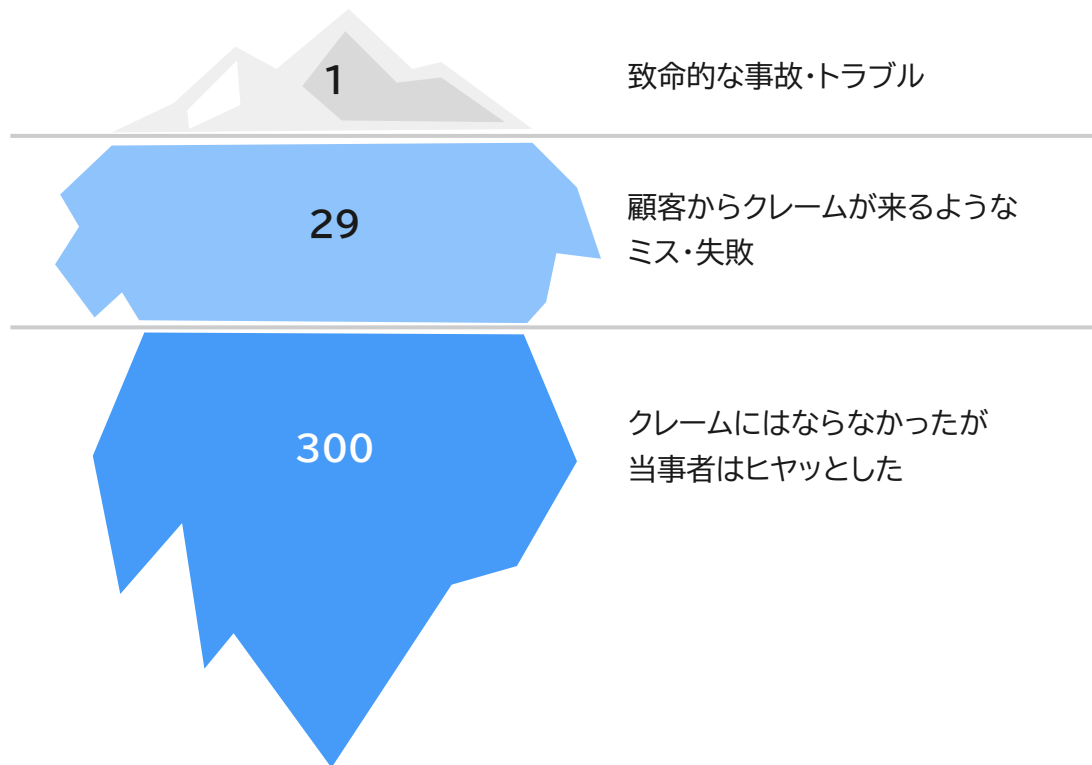
項目ごとに補足説明を表示し、マニュアル参照の手間を削減

複数ステップの操作を順次案内。スクリーンショットも表示し、不明点を解消

氷山の一角を削減すると…

不満・困惑した人のうち、問い合わせをする比率は10%以下といわれています。

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倍の顧客の満足度向上に直結します



問い合わせを1,000件削減

1万人の困った方
不満を持った方が減る

**1万人規模の顧客満足度向上
そして解約防止に！**

操作ガイドが事業成長につながる

複雑なシステムが「だれでも使いこなせる」ことで、事業のスケールやLTVの向上が可能になります。

だれでも使いこなせる

いつもの操作を自動化

- 普段オペレーターが案内する内容を操作ガイドにしておくことで、**問い合わせ工数削減**が可能に
 - 問い合わせ削減
 - 対応工数削減

必要な機能に気づける

- ユーザーが本当に必要な機能を、適切なタイミングで、画面上で自動で案内
- ユーザーが**正しい使い方を理解できる**

どんどん使いやすくなる

- 使われ方を把握しユーザーの「つまづきポイント」を見つけて、対応策の実装まで可能
- **さらなる改善**につながる

事業のスケール + LTVの向上

TTM (TIME to VALUE)の
短縮

=システムの価値をすぐに実感してもらえる

顧客満足度の向上

NPSの向上

LTVの向上

顧客向けサービスへの「テックタッチ」導入企業（一部抜粋）

2026.03.11 更新

EC	マーケティング	会員管理・コミュニティ	バックオフィス	フロントオフィス	金融・保険	不動産

人材サービス	建設	運輸・物流	製造業	通信インフラ	小売・飲食・メディア	教育・スポーツ	医療・ヘルスケア・介護	コンサルティング	公共
									デジタル庁
									農林水産省
			大手EDIサービス						
							カナミック ネットワーク		

大手人材広告企業

※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)

05

会社情報

テックタッチ株式会社

設立 2018年3月1日

住所 東京都中央区銀座8-17-1
PMO銀座II 5F・8F(総合受付 5F)

社員数 207名(2026年2月時点)※正社員のみ

累計資金調達額 24億円(シリーズBまでの累計)

DNX Ventures

アーキタイプベンチャーズ株式会社

投資家情報

DBJキャピタル株式会社

一部抜粋

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

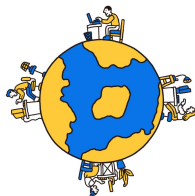
電通ベンチャーズ ほか

 **Techtouch**

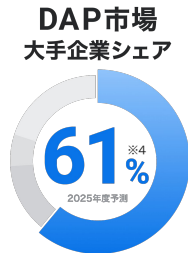
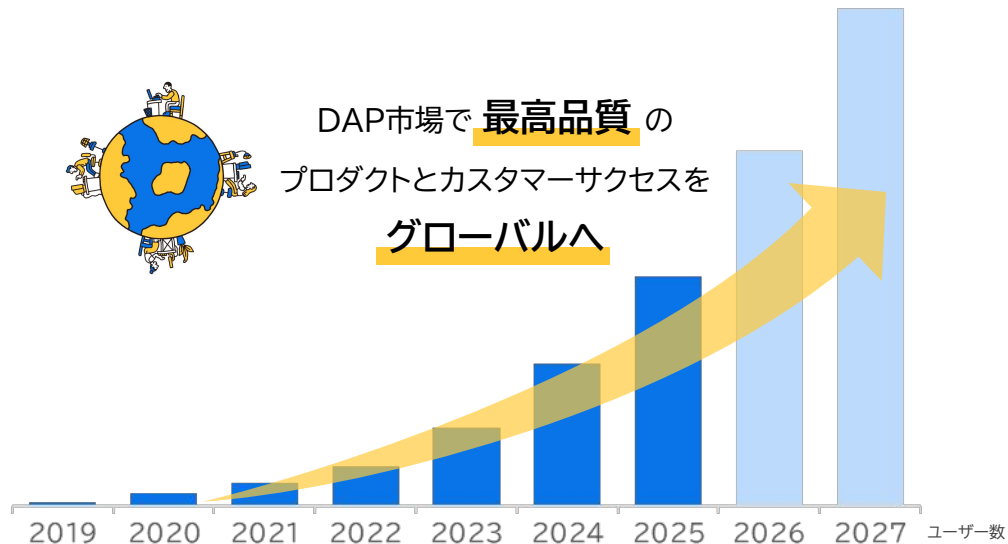
提供プロダクト

 **Techtouch AIHub**

 **AI Central Voice**



DAP市場で **最高品質** の
プロダクトとカスタマーサクセスを
グローバルへ



※1 弊社調べ、MAU換算
※2 出所:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」デジタル・アダプション/プラットフォーム市場:ベンダー別売上金額シェア(2021~2025年度予測)
※3 2025年度予測
※4 出所:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」デジタル・アダプション/プラットフォーム市場:従業員10,000人以上:ベンダー別売上金額シェア(2025年度予測)
※5 出典:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」デジタル・アダプション/プラットフォーム市場:ベンダー別売上金額シェア(2025年度予測)

すべてのユーザーが システムとAIを使いこなせる世界に

テックタッチは、どんなシステムにも、誰もが迷わず操作できる体験を届けてきました。

「使える」だけでなく、「使いこなせる」体験に変えてきました。

これからは、その進化をAIの世界にも広げていきます。

AIは、システムの枠を越え、仕事や暮らしを根本から変え、支える存在。

人の意図をくみ取り、繰り返しの作業から解放し、創造や挑戦に向かう時間を取り戻してくれる。

システムも、AIも、人が中心となって使いこなせる世界へ。

私たちは、テクノロジーの力を、人が前に進む力へと変えていきます。



さらに詳しく知りたい方は



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。

お問い合わせフォーム



30分のオンラインミーティングも承っております。下記ボタンよりご都合の良い時間をご予約ください。

電話ミーティングを予約する

