

不動産業界向け システム定着の課題と改善ポイント

目次

- 01 不動産業界向けシステムの課題
- 02 不動産業界向け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

不動産業界向けシステムの課題

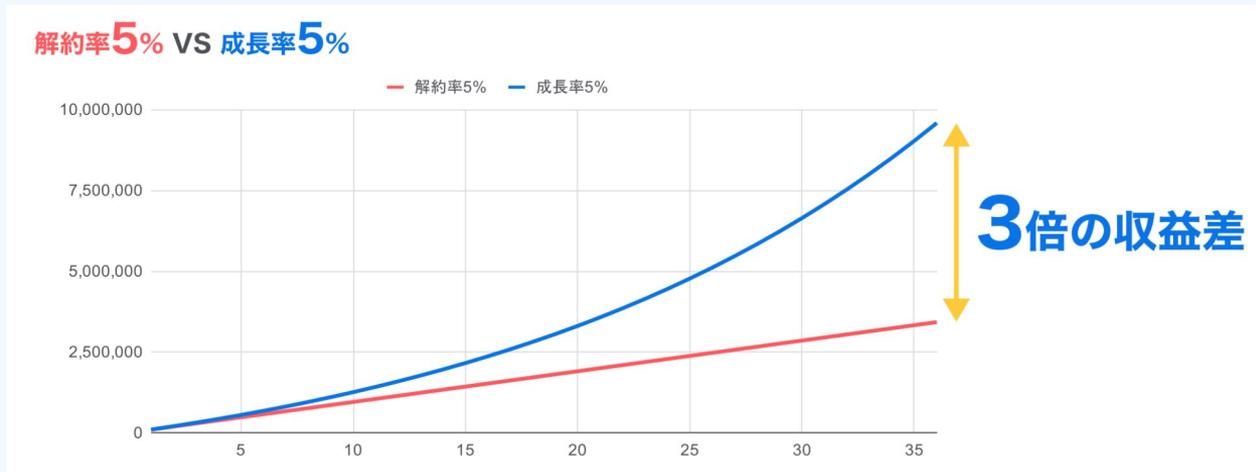


- ユーザーのITリテラシーが低く、サポートに多くの工数がかかり負荷になっている
- 問合せがファックスや電話で来るので、アナログ対応からなかなか抜け出せない
- 新機能開発に力を入れたいが、初歩的な機能が使われないので中々投資できない

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？

顧客満足度の向上

ITリテラシーの解決

ユーザーのITリテラシーが低い
システムの基本的な操作ができない

- 初歩的な操作でも補助をするようなガイド、ツールチップを配置

アナログからの脱却

ファックスや電話で問合せがくる
ベンダー側もアナログ対応が求められて生産性が低い

- 問合せチャンネルの最適化
- 電話やファックスがこないレベルでわかりやすいUI/UX設計

システムの顧客体験が悪い
システムを導入してもユーザーが使いこなせない。初歩的な機能の利用しかない。

- ナビゲーションの活用により、顧客体験を劇的に変革していく

02

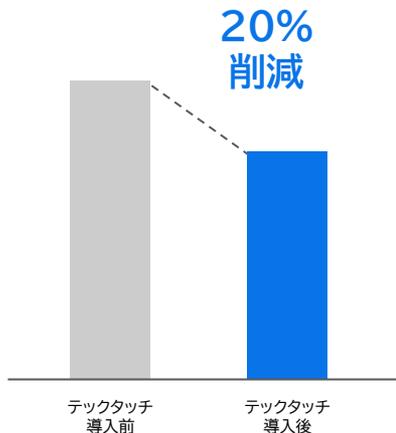
不動産業界向けシステムにおける テックタッチ活用事例

課題

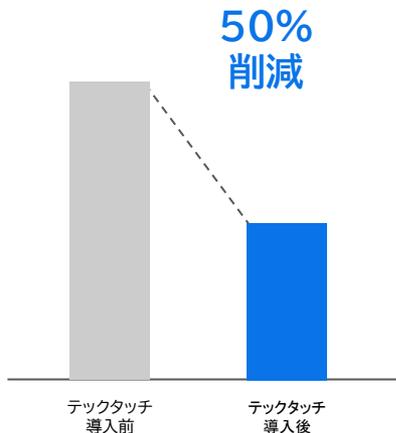
- 加盟店の物件情報登録の不備が多く問合せ対応と修正工数が負荷になっていた

効果

問い合わせ件数



作業工数



アットホーム株式会社
不動産DX企画部 部長
直井 孝平様

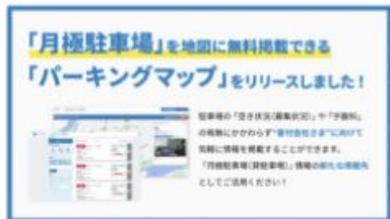
「テックタッチ」を導入した「ATBB」では、導入前の課題として**入力項目が大量にあるが故にユーザーの入力ミスが多いという課題がありました**。この課題を解決し、当社サービスの使い方を効果的に届け、利用促進につなげられるようツール導入を検討していました。当社は不動産会社の業務シーンに合わせて数多くのサービスを提供しており、そのサービスをホスピタリティー溢れるものにしていきます。そのためには**「テックタッチ」の活用が必要不可欠です**。※テックタッチHP事例記事より抜粋

課題

- 新しい取り組みや便利な新サービス・機能を提供していたが、お知らせ配信や自社サイトでの告知といった従来の方法では全ユーザーに周知しきれない

実装イメージ

サービスや機能の概要、利用のメリットを
ログインしたら必ず一度は表示するように設定。



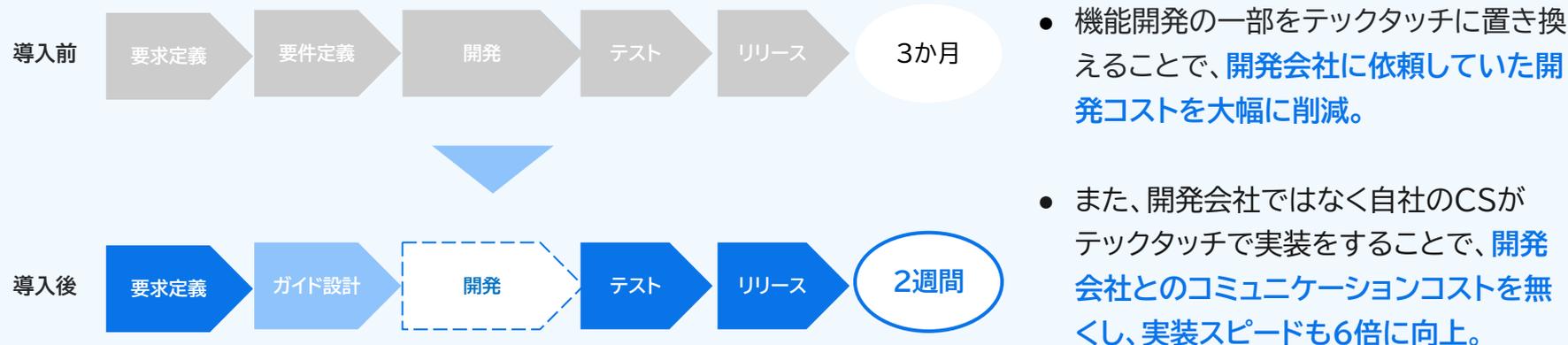
- 新サービスへの登録数が約**2.3倍**
- 新サービス内での検索活動数が約**1.6倍**
- ユーザーにとって
「使いやすく、自分たちも便利になるサービス」を
有効活用いただくことで**満足度を向上**

課題

- 開発会社へ実装を依頼する工数・コスト・スピードがかかっており、顧客要望にスピーディーに対応できていない

効果

開発コストの大幅削減と実装スピードの高速化



課題

- 機能改修についてユーザーがどれくらい満足しているかを把握することができず、経験と勘に頼っていた

実装イメージ

アンケート機能により機能への満足度を定量・定性地で把握

2 → システムに対する改善要望を教えてください

type your answer here...

Shift + Enter to make a line break

送信する

Never submit passwords! - [Report abuse](#)

[UC] アンケート(全体評価)を

効果

- 機能開発の効果を定量・定性地で把握し、適切な機能開発への投資を実現
- 特定の機能を使ったユーザーはアンケートを表示。すぐに「顧客の声」を拾う体制を構築。
- 満足度を定量・定性地で把握できるとともに、**機能開発へのフィードバックのサイクルを構築。**

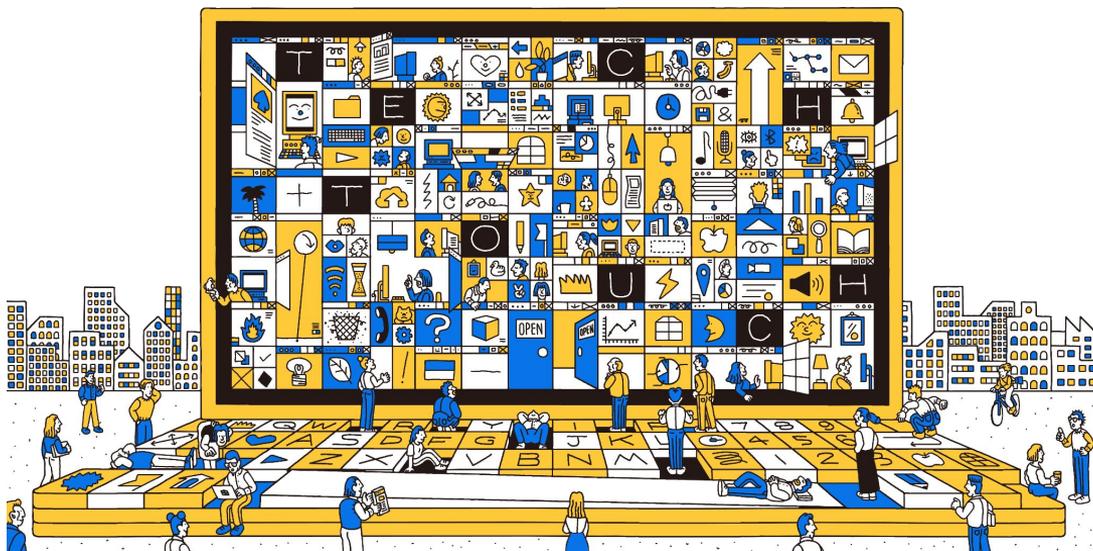
03

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			 画める、つくる、そして、変える。
			 商船三井		
 SOMPO	 一生誰のパートナー 第一生命	 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					
			 at your side		
					 Changes for the Better
 三菱UFJ銀行	 三菱UFJ信託銀行		 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

	その他官公庁・地方公共団体等		

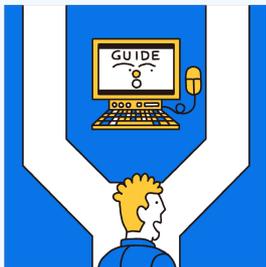
※公表許可いただいている企業・団体様より一部抜粋(企業名、サービス名については50音順)

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。

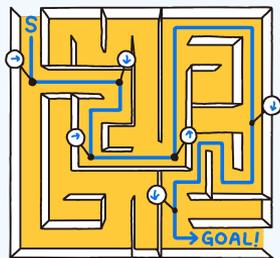
利用者の課題

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

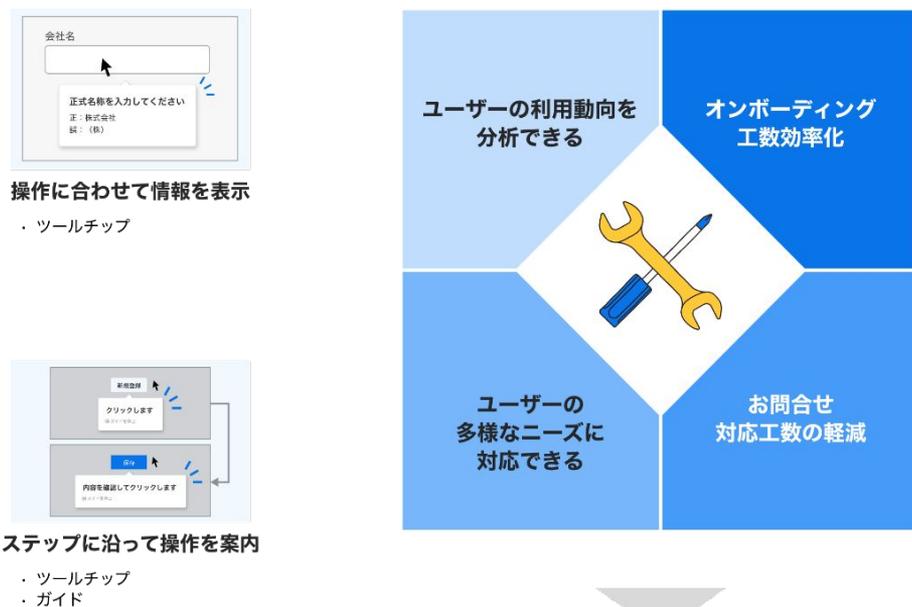
テックタッチができることとその効果

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

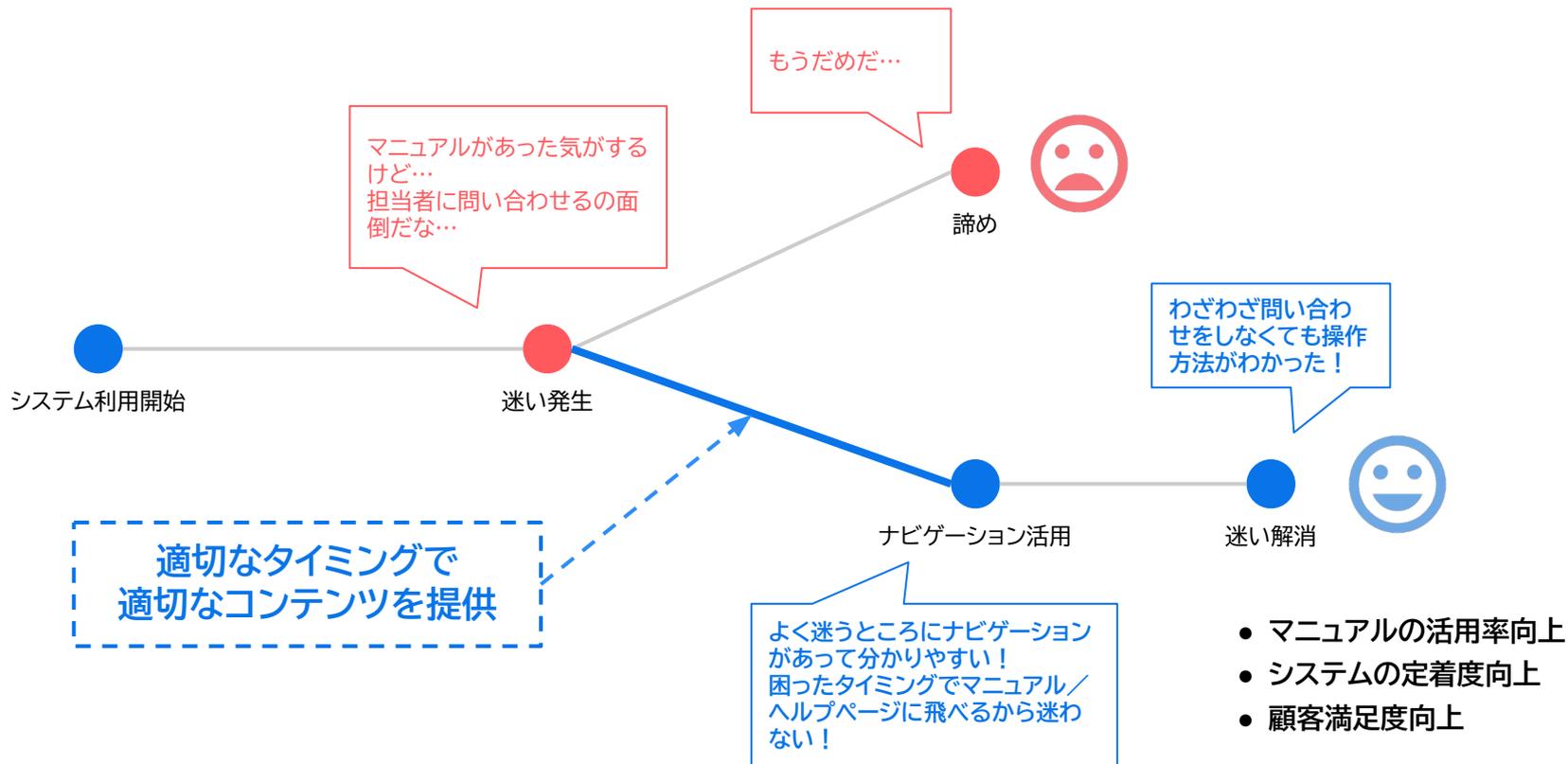
todo洗い出しの網羅性

	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。
網羅性を上げのご支援を弊社のCSがご一緒にさせていただきます。

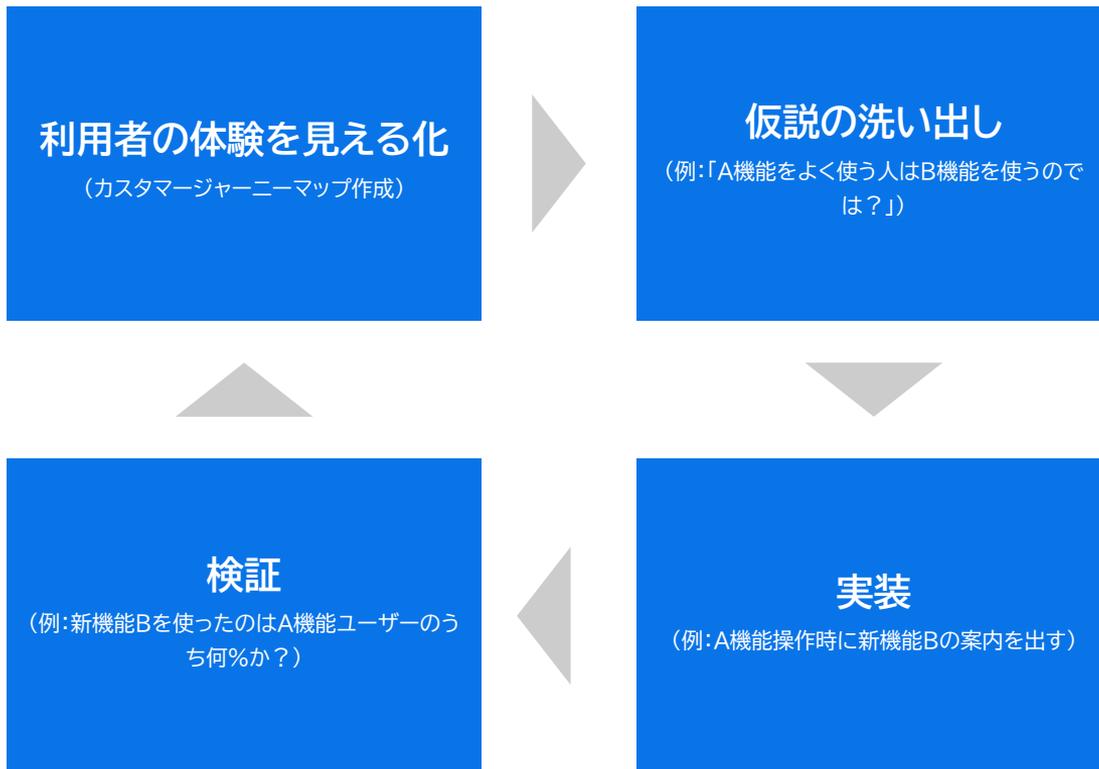
ユーザーの多様なニーズ_マニュアル活用率向上のポイント

適切なタイミングで適切なコンテンツを提供すること



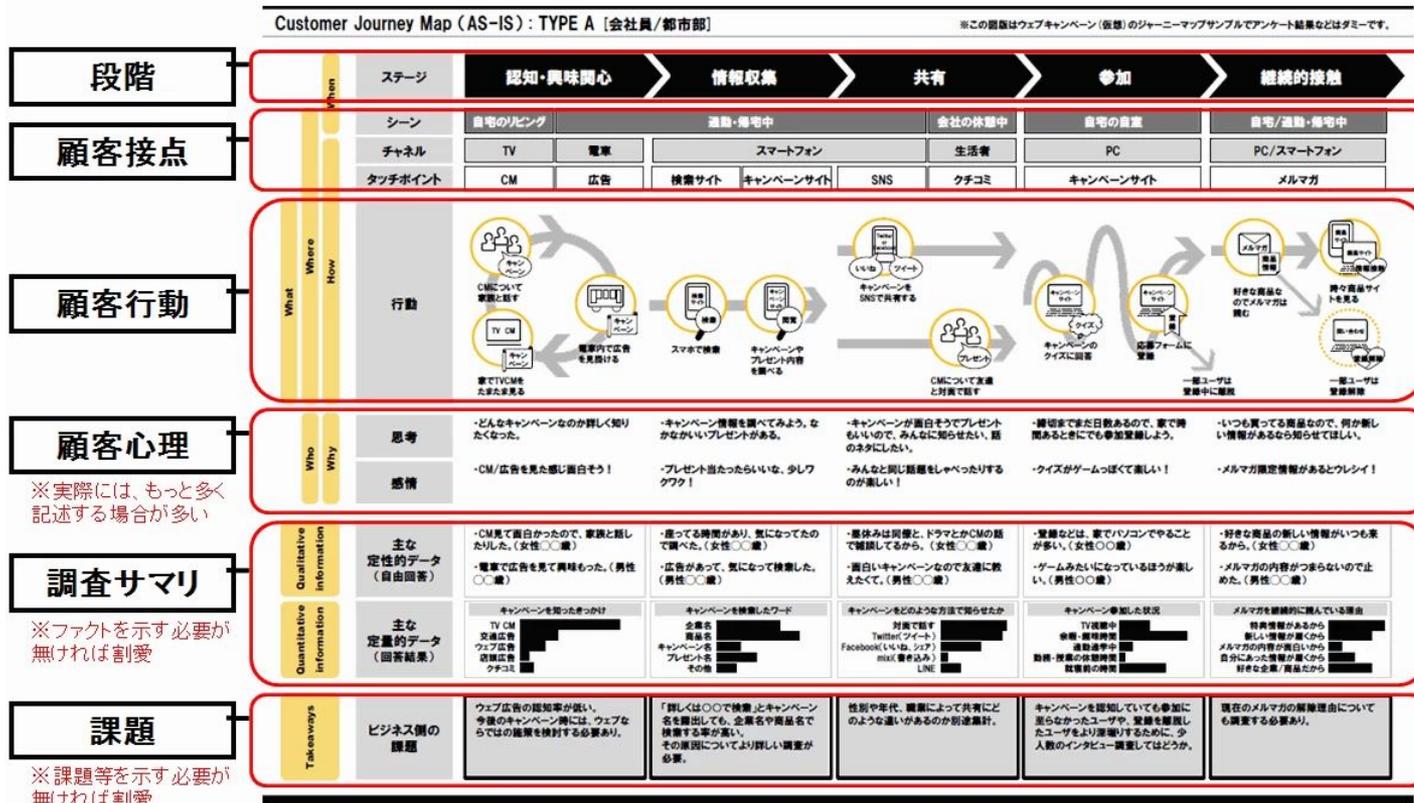
ユーザーの多様なニーズ_新機能の認知率・活用率の向上のポイント

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