

システム画面改修を自前で・高速に
実現できる「テックタッチ」とは？

1. 「テックタッチ」のご紹介
2. 事例のご紹介

その他、お役立ち情報は[こちら](#)から

1

「テックタッチ」のご紹介

テックタッチ株式会社

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

社員数 130名(2024年9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
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

投資家情報
一部抜粋

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)

受賞歴 ITreview 「ITreview Grid Award」2部門にて5期連続
「Leaders」受賞(2024年)
東京都ベンチャー技術大賞 特別賞受賞(2023年)
日本経済新聞社「スタ★アトビッチJapan」りそな銀行賞 受賞
(2024年)
デロイト トーマツ グループ「Technology Fast 50 2023
Japan」8位(2024年)



※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 コミュニケーション/コラボレーション市場2023」
「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推移およびシェア(2021~2023年度予測)」

ソースコードの改修不要でシステムをもっと使いやすく

テックタッチ導入前

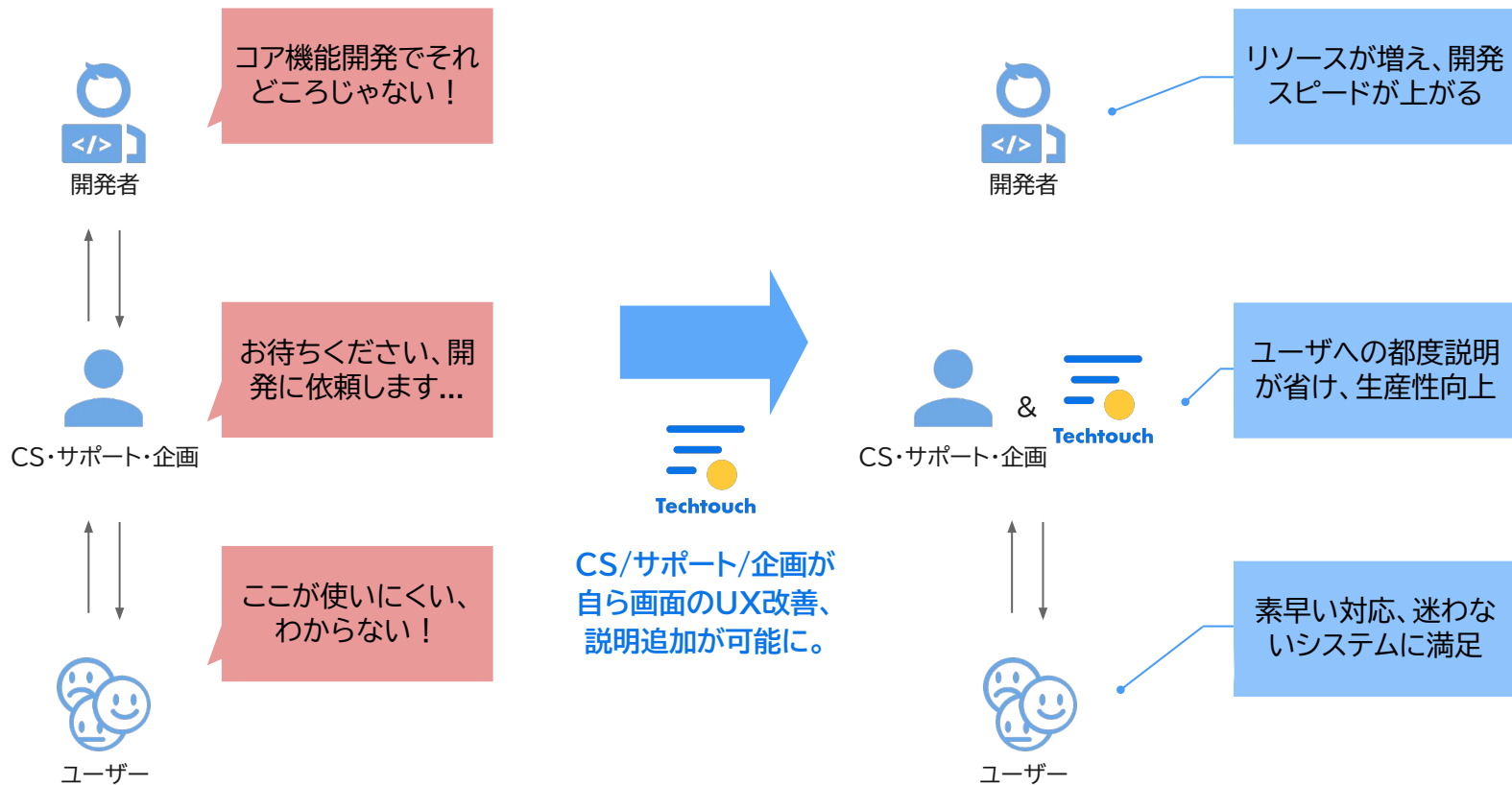


テックタッチ導入後



プログラミング不要なので、非エンジニアが直接UXの改善に取り組めます。

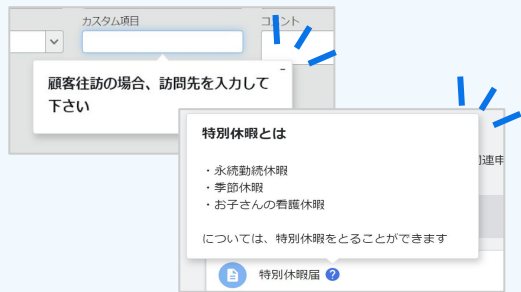
テックタッチ導入により、開発不要でUI/UX、ユーザー要望へのすばやい対応が可能に。



テックタッチ機能概要

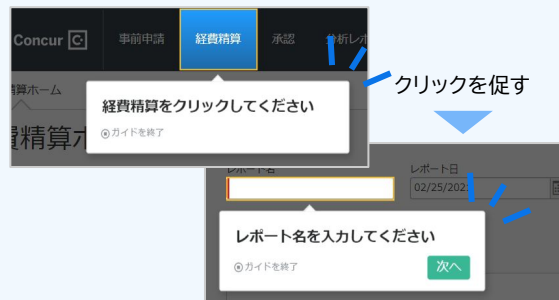
ツールチップ

操作に合わせて必要な情報を表示



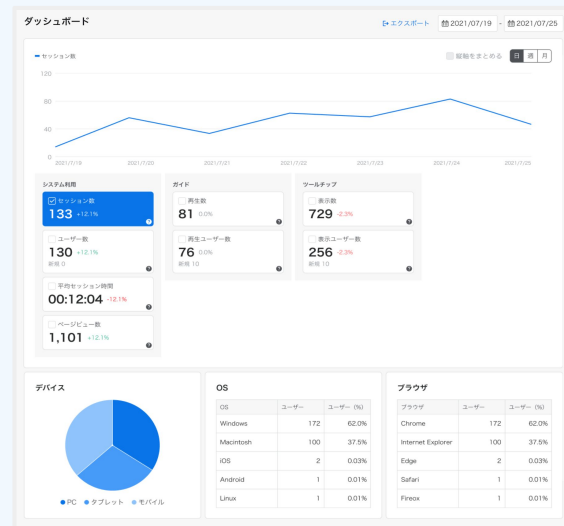
ガイド

ステップに沿って操作を案内



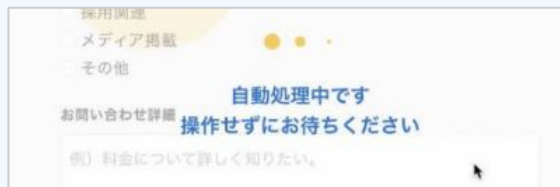
分析

システム活用を可視化し
さらなる有効活用へ



オートフロー

画面クリックや定型文入力処理等の
業務を効率化



企業の社内システム



あいおいニッセイ同和損保



一人ひとりの「生きる」を支える



オリックス生命



商船三井



損保ジャパン



一生運のパートナー
第一生命
Dai-ichi Life Group



大日本印刷



大陽日酸
The Gas Professionals



中部電力



電通総研



東急建設



TOKYO GAS



trans
COSMOS



日本郵船



at your side



Bell
System24



POLA ORBIS
HOLDINGS



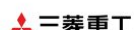
前田建設



mazda



三井不動産
MITSUBISHI FUDOSAN



三菱重工



三菱商事



MITSUBISHI
ELECTRIC
Changes for the Better



MUFG
三菱UFJ銀行



MEIDEN
Quality connecting the next



YAMAHA



YANMAR



LINE



RESONAC
Chemistry for Change



NEVER SAY NEVER
ロート製薬

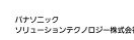
顧客向けクラウドシステム



The Data Empowerment Company



大日本印刷



パナソニック
ソリューションテクノロジー株式会社



三菱UFJ信託銀行



明治安田生命

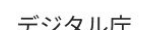


LOGISTEED



ROBOT PAYMENT

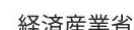
公共セクターの各種システム ※実証実験・連携協定含む



デジタル庁



農林水産省



経済産業省



KOBE



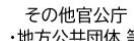
裾野市



洲本市
sumoto city



OPEN
YOKOHAMA



その他官庁
・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)

顧客向けサービスへのテックタッチ導入企業（一部抜粋）

2024.08.13 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			
	スタートアップ企業								
人材サービス	建設	物流・倉庫	製造業	自動車	小売・飲食・メディア	教育・スポーツ	医療・ヘルスケア・介護	ESG・SDGs	公共
									デジタル庁
							エムスリー		農林水産省
			大手EDIサービス	大手二輪メーカー			カナミックネットワーク		
							三井住友銀行		
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)

2

事例のご紹介

課題

- 顧客毎に社員情報入力フォームの項目がカスタマイズされている
- 顧客毎に異なるUIに関する問合せが発生し、サポート担当は全てのパターンを知らないので回答に時間がかかる。顧客満足度の低下を招いていた。

打ち手や実装のイメージ

異なるUIのパターンでも「共通して実装されている」機能を中心にテックタッチを実装

パターンA



パターンB



パターンC



共通機能にのみナビゲーションを実装

効果

- テックタッチのナビゲーションを顧客ごとに実装し、問合せ件数を**50%以上削減**。
- 本来、外部ベンダーに開発を委託するよりも開発コストを80%以上削減。
- 基本的な問い合わせが減ったのでサポート担当は安心して業務を遂行することができるようになった

課題

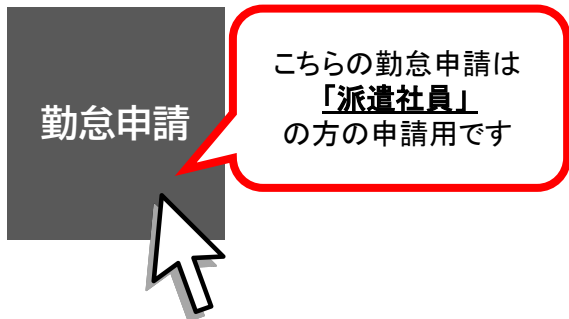
- 同じ文言のボタンが、画面によって意味が異なる仕様になっており、ユーザーの不満の声が多発
- 問合せが多く、カスタマーサクセス部門がコア業務よりも問合せ対応に追われていた
- 軽微なソースコード修正でも影響調査に時間がかかるため開発チームに要望を上げてもなかなか通らない

打ち手や実装のイメージ

同じ見た目のボタンに、カーソルを当てたときのみ表示させる補足説明を実装

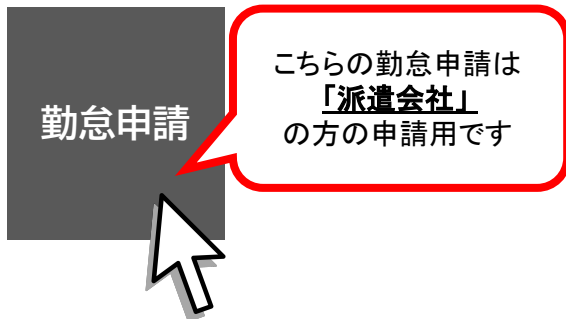
画面A

(派遣社員用)



画面B

(派遣会社用)



効果

- エンジニアの開発リソースやコストをかけずに、用語の意味を画面上に表示
- サポートセンターの説明コストに加え、関連する機能操作の問い合わせを大幅に削減

課題

- カード決済によって獲得したポイントを保有しているが有効活用されていないユーザーが一定数いた。
- このポイントの活用率を上げることで送決決済額の向上を狙いたいと試行錯誤していた。

打ち手や実装のイメージ

未使用ポイントがあるユーザーに対し通知&活用方法を案内

The screenshot shows a mobile app interface with two columns of statistics. The left column displays '¥0 / 0 件' with the text '今日の売上金額 / 売上件数' below it. The right column displays '¥0 / 0' with the text '昨日の売上金額' below it. A red exclamation mark icon is positioned between the two columns. Below the statistics, a white notification box with a red border contains the text: '未使用のポイントがあります' and 'ポイントの有効活用は[こちら](#)から'. At the bottom left, there is a blue bar with the text '売上金額'.

効果

- ポイントの活用率が**15%**上昇し、送決済額も向上
- ソースコードの修正をせず、開発経験がない**カスタマーサクセスマネージャー**自身で**15分**で実装→リリースを実現

課題

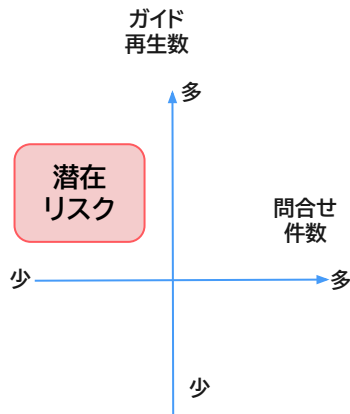
- 問合せ件数が少ない操作にも関わらず、テックタッチのガイド再生数が多い箇所があった
- この操作は、システム上で操作を行わなくても別途手作業でできてしまうものだったので問い合わせをするまでに至っておらず、潜在的に顧客満足度の低下を引き起こしているリスクがあった

打ち手や実装のイメージ

分析画面からガイドの再生数を確認

ガイドタイトル	再生数	ユーザー数	完了率	ステータス	編集日
すべて	721	10	90.6%		
[UC] デモポータル(null=覧Ver) [社内自主線用] E... > ユースケース	266	8	95.5%	公開	2023/12/11
[UC] ガイドポータルデモ [社内自主線用] E... > ユースケース	36	7	88.9%	公開	2023/12/11
[UC] アンケート [社内自主線用] E... > ユースケース	34	5	88.2%	公開	2023/10/13

潜在リスクの特定



効果

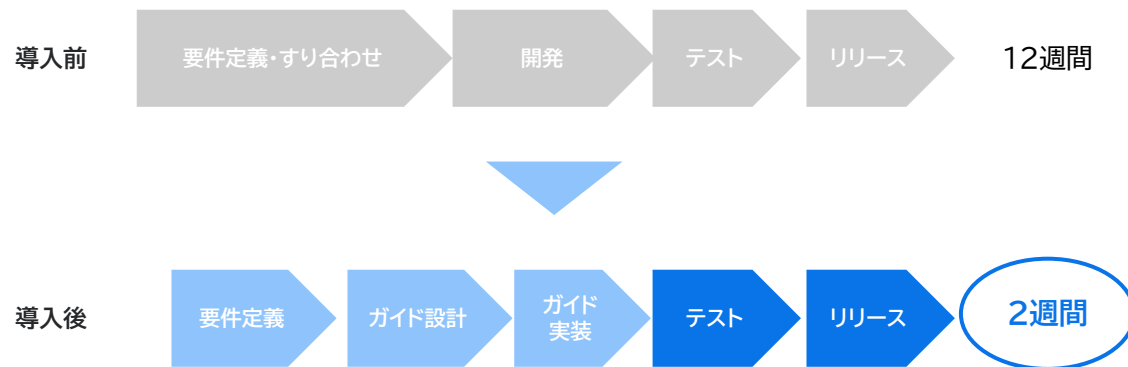
- テックタッチでガイド実装→再生数のモニタリングにより、顧客の「声なき声」を拾うことに成功
- 速やかに開発要望を提出、即開発で改修し、潜在的な解約・離脱のリスクを減らすことができた

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



- 機能開発の一部をテックタッチに置き換えることで、**開発会社に依頼していた開発コストを大幅に削減。**
- また、開発会社ではなく自社のCSがテックタッチで実装をすることで、**開発会社とのコミュニケーションコストを無くし、実装スピードも6倍に向上。**

課題

- カードの破損・読み取り不良のユーザーへのカード再発行数最が増えており、再発行コストが圧迫していた

打ち手や実装のイメージ

カード再発行の申請理由をお選びください

必須

申請理由



カードの破損・読み取り不良/サインミス/タッチ決済機能付きカードへの変更

以下に該当する場合はカードの再発行は不要です

- ・決裁が保留になりカードが使えなかった
- ・有効期限、セキュリティーコード入力エラー

このケースに該当する場合はこちらの画面から詳細をご確認ください

効果

- カード再発行の申請画面(左)にて、申請理由別に案内を表示。**本来は再発行不要のユーザーが再発行をせざるに済むようになった**
- 結果、**カード再発行数が30%以上削減**

課題

- わかりづらい表記や導線があっても自社内ですぐに改修ができない。開発を外部の開発会社に委託しているため、コスト高くスピードも遅い
- 結果、中々システム改修が進まないことが原因で、操作を完結せず離脱するユーザーが多発

打ち手や実装のイメージ



検索 検索結果：326件が該当しました

公開ステータス: 公開, 非公開

商品登録時に入力していない場合は表示されません。登録することにより検索しやすくなります。

<input type="checkbox"/>	ID ↑	画像	商品名 ↑	コード ↑ ?	価格	在庫数 ↑
<input type="checkbox"/>	326		商品デモ_001		¥ 10,000	無制限
<input type="checkbox"/>	325		商品デモ_001		¥ 10,000	無制限
<input type="checkbox"/>	324		001 商品デモ		¥ 10,000	無制限

効果

- 通常、左図のような実装だと外部委託業者への見積、社内稟議、作業で1か月ほどかかっていた改修が担当者自身で最短1日で可能になった
- テックタッチの「ファネル分析機能」を使い離脱率をモニタリングしたところ、実装前後で離脱率が20%以上改善されシステムの有効活用&顧客満足度の向上を実現

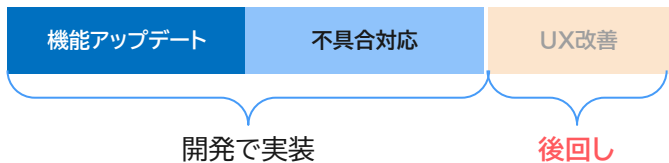
課題

- 新システムのリリース初期のため機能アップデートや不具合対応を優先
- ユーザーの増加に伴い申込に必要な操作方法等に関する問い合わせ対応が想定された
- UX改善の必要が出ていたものの、開発リソースが確保できない、予算制約で開発コストをかけられない

テックタッチ導入前後の変化

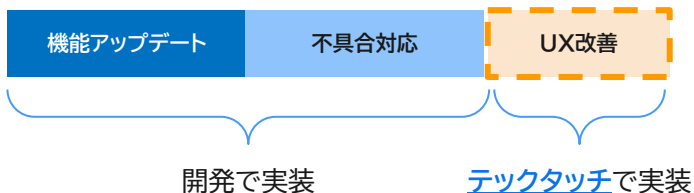
UX改善が後回しに...

Before



UX改善も同時に実現

After



実装イメージ

問合せが発生しそうな箇所に案内を設置して事前に問合せリスクを回避

認証キー設定

認証キーをお持ちの場合は入力後、「登録
認証キー ?

認証キーが不明な方は
認証キーをお伝えした**弊社 営業担当**まで
お問い合わせ下さい

効果

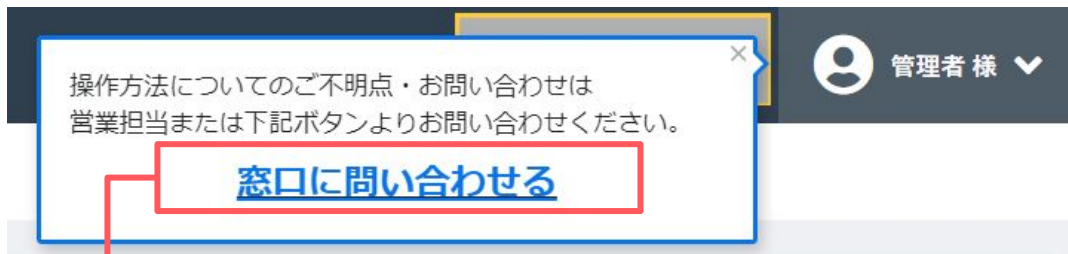
- 開発チームに依頼せず**サポート部門自身でUX改善**を実現
- 開発ではなくテックタッチで実装することで**開発コストを30%以上削減**

課題

- 新システムのリリース初期のため機能アップデートや不具合対応を優先
- ユーザーの増加に伴い操作方法等に関する問い合わせ対応が想定されていたが、開発優先度の兼ね合いで実装が追いついていなかった

打ち手や実装のイメージ

ソースコードを改修せずに問い合わせ窓口を実装



- コーポレートサイトの問い合わせフォーム
- サポートセンターへのメール作成画面
などに遷移させる

効果

- 自社開発なしで問い合わせ窓口への導線を実装。**わずか1日で実装完了。**
- 同時に、他の開発案件のスピードを落とさずに、機能開発量を増やすことに成功

課題

- 画面の変更は開発チームに依頼する必要があった。
- 急な障害があった際即時情報通知ができず、ユーザーに余計な操作をさせてしまっていた。

打ち手や実装のイメージ

出荷CSV登録 受注管理

CSVファイルをアップロード ?

CSVファイルを選択



ファイルを選択

選択されていません

一括登録を実行

管理



ファイルを選択

障害発生中

画像ツールチップを置くことで、障害発生している機能を強制的に利用できなくする

<お知らせ>

現在、システム障害によりCSV一括登録機能ができない状態が発生しています。ご迷惑をおかけしますが、復旧まで今しばらくお待ちください。

効果

- 障害発生時に、障害の認知させるときにツールチップをページ毎・場所ごとに表示
- 開発チームを介さず画面に情報を表示できる
- 利用できない機能を即時告知することでユーザーに余計な操作をさせずに済んでいる

課題

- 刷新予定の機能が一時的に利用できなくなることによる問い合わせを未然に防ぎたい
- 開発コストをかけずにユーザーへの案内を表示したい

打ち手や実装のイメージ

□ アイスサンド
□ トコフルーツ

「タグ登録」機能停止のお知らせ※2024年4月中に停止予定

本機能は、**2024年4月中**に提供機能を停止します。
皆様には更に便利にご活用いただける「**カテゴリ機能**」として大幅にリニューアル予定です。
本機能に関するお問い合わせは[弊社営業担当](#)またはこちらの[フォーム](#)にてお問い合わせください。

+ タグ登録

工事中

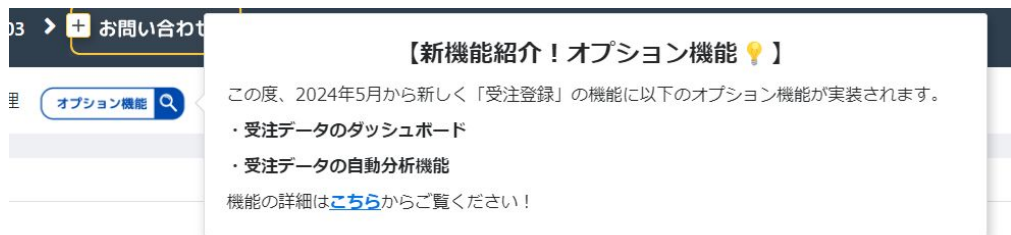
効果

- ソースコードの改修不要、1日でユーザーへの案内を実装完了
- 機能の提供中止と刷新内容を適切に案内することで、問い合わせを未然に防ぐことに成功

課題

- オプション機能の認知率や活用度を高めるために、システム上でお知らせを実装しようとしても開発優先度が上がらず、中々実装されない
- 結果、リリースしたシステムが使いにくく顧客からの問合せが多発。企画部門が問合せ対応に追われる。

打ち手や実装のイメージ



効果

- 企画部署のみで画面実装を完結し、顧客に情報伝達ができている
- **開発工数を軽減、リリース速度が向上（コミュニケーションコストを含む）**

お問い合わせ・資料請求は

こちらから



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